

COLLECTION

PUBLICS ET  
CULTURE

# CHERCHEURS À L'ÉCOUTE

Méthodes qualitatives pour saisir  
les effets d'une expérience culturelle

Sous la direction de **Marie-Sylvie Poli**



Presses  
de l'Université  
du Québec









COLLECTION  
PUBLICS ET  
CULTURE

Sous la direction de **Anik Meunier** et **Jason Luckerhoff**

La collection Culture et publics réunit des ouvrages originaux sur la culture et ses publics. Plus précisément, elle s'intéresse au champ des *médiations culturelles*, c'est-à-dire à l'analyse des pratiques professionnelles des acteurs, aux méthodes qu'ils mobilisent et à leurs effets sur les différentes catégories de publics. Toutes les formes de la culture sont concernées, du spectacle vivant en passant par le patrimoine et les musées. L'emploi délibéré du mot *publics* au pluriel permet de souligner que cette collection accorde un intérêt particulier à toutes les formes innovantes de médiation de la culture qui se proposent de contribuer à la démocratisation de la culture élaborée. En contexte muséal, la notion de *médiation culturelle* inclut bien évidemment celle d'*éducation non formelle*, c'est-à-dire les différentes formes de médiation des savoirs en dehors de l'école. Il s'agit notamment de celles mises en œuvre dans le patrimoine et les musées connues sous le nom d'*éducation muséale*.

La collection Culture et publics publie des ouvrages qui analysent les dispositifs originaux de médiation, d'interprétation et de communication, ou qui prennent appui sur des études de fréquentation ou d'autres enquêtes sur les pratiques culturelles et la muséologie. Elle propose des investigations théoriques, empiriques, historiques et conceptuelles ancrées dans les sciences humaines et sociales avec un intérêt particulier pour les approches proposées par les sciences de la communication, les sciences de l'éducation et la muséologie.

**CHERCHEURS  
À L'ÉCOUTE**

### **Presses de l'Université du Québec**

Le Delta I, 2875, boulevard Laurier  
bureau 450, Québec (Québec) G1V 2M2  
Téléphone : 418 657-4399 - Télécopieur : 418 657-2096  
Courriel : puq@puq.ca - Internet : www.puq.ca

#### *Diffusion / Distribution :*

- CANADA** Prologue inc., 1650, boulevard Lionel-Bertrand  
Boisbriand (Québec) J7H 1N7  
Tél. : 450 434-0306 / 1 800 363-2864
- FRANCE  
ET BELGIQUE** Sofédis, 11, rue Soufflot, 75005 Paris, France - Tél. : 01 5310 25 25  
Sodis, 128, avenue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 77403 Lagny,  
France - Tél. : 01 60 07 82 99
- SUISSE** Servidis SA, Chemin des Chalets 7, 1279 Chavannes-de-Bogis,  
Suisse - Tél. : 022 960.95.25

#### *Diffusion / Distribution (ouvrages anglophones) :*

Independent Publishers Group, 814 N. Franklin Street  
Chicago, IL 60610 - Tel. : (800) 888-4741



La Loi sur le droit d'auteur interdit la reproduction des œuvres sans autorisation des titulaires de droits. Or, la photocopie non autorisée — le « photocopillage » — s'est généralisée, provoquant une baisse des ventes de livres et compromettant la rédaction et la production de nouveaux ouvrages par des professionnels. L'objet du logo apparaissant ci-contre est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit le développement massif du « photocopillage ».

# CHERCHEURS À L'ÉCOUTE

Méthodes qualitatives pour saisir  
les effets d'une expérience culturelle

Sous la direction de **Marie-Sylvie Poli**

**Catalogage avant publication de Bibliothèque et Archives nationales du Québec  
et Bibliothèque et Archives Canada**

Titre: Chercheurs à l'écoute: méthodes qualitatives pour saisir les effets  
d'une expérience culturelle / sous la direction de Marie-Sylvie Poli.

Noms: Poli, Marie-Sylvie, éditeur intellectuel.

Collections: Collection Culture et publics.

Description: Mention de collection: Culture et publics | Comprend des références  
bibliographiques.

Identifiants: Canadiana (livre imprimé) 20200087274 | Canadiana (livre  
numérique) 20200087282 | ISBN 9782760554221 | ISBN 9782760554238 (PDF) |  
ISBN 9782760554245 (EPUB)

Vedettes-matière: RVM: Culture—Recherche. | RVM: Recherche qualitative. |  
RVM: Muséologie—Recherche.

Classification: LCC HM623.C54 2020 | CDD 306.072/1—dc23

---

Financé par le  
gouvernement  
du Canada

Funded by the  
Government  
of Canada

**Canada**

**SODEC**

**Québec** 

---

*Révision*

**Catherine Vaudry**

*Correction d'épreuves*

**Christian Bouchard**

*Conception graphique*

**Michèle Blondeau**

*Mise en page*

**Le Graphe**

*Images de couverture*

**iStock**

**Dépôt légal : 4<sup>e</sup> trimestre 2020**

- › Bibliothèque et Archives nationales du Québec
- › Bibliothèque et Archives Canada

© 2020 – Presses de l'Université du Québec

*Tous droits de reproduction, de traduction et d'adaptation réservés*

Imprimé au Canada

D5422-1 [01]

*À Marie-Claire Habib,  
muséologue au quotidien*



# TABLE DES MATIÈRES

Liste des figures .....	XIII
-------------------------	------

Liste des sigles et acronymes .....	XV
-------------------------------------	----

## Introduction

Approches qualitatives de l'expérience culturelle des publics de la culture.....	1
Marie-Sylvie Poli	

## PARTIE 1

La relation d'enquête .....	11
-----------------------------	----

<b>1 Les entretiens inductifs en muséologie.....</b>	<b>13</b>
--	-----------

Anik Meunier, Jason Luckerhoff et François Guillemette

1.1. Étudier les visiteurs de musées : comment ? .....	13
--	----

1.2. L'entretien de recherche qualitative.....	14
--	----

1.2.1. L'objet sur lequel on recueille des données .....	14
--	----

1.2.2. Les entretiens individuels et de groupe en recherche qualitative.....	16
---	----

1.2.3. La spécificité de l'entretien de recherche qualitative .....	17
---	----

1.3. Les principes théoriques de l'entretien de recherche qualitative .....	18
--	----

1.3.1. La non-directivité.....	18
--------------------------------	----

1.3.2. La considération positive d'autrui .....	20
---	----

1.3.3. L'ouverture et la souplesse .....	22
--	----

1.3.4. Le guidage.....	22
------------------------	----

1.3.5. La profondeur .....	24
----------------------------	----

1.4. Les défis de conduire des entretiens qualitatifs dans les musées .....	24
--	----

<b>2</b>	<b>L'expérience culturelle de la visite d'expositions</b>	
	Apports, discussions et perspectives méthodologiques.....	29
	Marie-Sylvie Poli	
	<b>2.1.</b> Des témoignages qui ont du sens pour le chercheur, pour le visiteur, pour le musée.....	32
	<b>2.2.</b> Usages et questionnements méthodologiques .....	36
	<b>2.3.</b> Changer de paradigmes pour saisir l'expérience culturelle ? Du numérique à la littérature comparée .....	40
<b>3</b>	<b>La relation d'enquête</b>	
	Mener des entretiens téléphoniques auprès des visiteurs de musées .....	45
	Pascale Ancel	
	<b>3. 1.</b> Une enquête des publics des musées du département de l'Isère en France.....	47
	<b>3.2.</b> Les usages de l'entretien téléphonique .....	49
	<b>3.3.</b> Les conditions de réalisation de l'entretien .....	51
	<b>3.4.</b> L'organisation de l'échange téléphonique.....	54
	<b>3.5.</b> La maîtrise de la situation.....	57
	<b>3.6.</b> Chercheurs à l'écoute.....	59
<b>4</b>	<b>Renouveler l'analyse de l'expérience culturelle des visiteurs de musées grâce à l'intelligence artificielle ? .....</b>	<b>61</b>
	Florence Andreacola	
	<b>4.1.</b> Étudier les images muséales qui circulent sur les plateformes collaboratives.....	64
	<b>4.1.1.</b> Une recherche exploratoire .....	64
	<b>4.1.2.</b> Un travail manuel.....	65
	<b>4.2.</b> Construire des corpus d'images pour utiliser des méthodes automatiques d'analyse des données.....	66
	<b>4.2.1.</b> L'interface de programmation applicative (API) .....	67
	<b>4.2.2.</b> L'extraction de contenu de sites Web ( <i>Web scraping</i> ) .....	68
	<b>4.3.</b> Analyser des grands jeux de données avec des méthodes relevant de l'intelligence artificielle .....	69
	<b>4.3.1.</b> Le corpus dirige.....	69
	<b>4.3.2.</b> L'algorithme décide.....	71
<b>5</b>	<b>Chercheur-visiteur</b>	
	Prolégomènes d'une expérience de recherche en muséologie.....	75
	Brigitte Auziol	
	<b>5.1.</b> À la recherche de l'intention de l'exposition.....	76
	<b>5.1.1.</b> Le contexte du modèle, ou un cadre conceptuel construit sous le double sceau de la phénoménologie et du pragmatisme.....	76
	<b>5.1.2.</b> La situation, ou le cadre d'analyse de la visite .....	77

5.1.3.	L'armature de l'exposition: le dispositif.....	79
5.1.4.	L'intention comme production d'effets.....	80
5.2.	La panoplie du chercheur-visiteur.....	82
5.2.1.	Une figure particulière de chercheur: le chercheur-visiteur.....	83
5.2.2.	La description et le commentaire.....	84
5.2.3.	L'écriture du chercheur-visiteur.....	89
5.3.	Retour critique sur la méthode: précisions d'ordre épistémologique.....	90

## **PARTIE 2**

### **Les enquêtes dans leurs contextes culturels.....95**

#### **6 Un parcours sonore en Camargue**

Points de vue de visiteurs-promeneurs.....	97
Éric Triquet	

6.1.	Le cadre de l'étude.....	98
6.1.1.	Le dispositif des « bulles sonores ».....	98
6.1.2.	La problématique de la recherche: l'appropriation et la réception.....	100
6.1.3.	L'étude menée auprès des visiteurs.....	101
6.1.4.	Les comités de visiteurs mis en place.....	102
6.1.5.	L'analyse des paroles de visiteurs.....	103
6.2.	Points de vue et paroles de visiteurs.....	103
6.2.1.	La prise en main du dispositif.....	104
6.2.2.	L'appropriation des enregistrements sonores.....	105
6.3.	Éléments de discussion: l'interprétation et la participation.....	108
6.3.1.	L'interprétation du patrimoine, élément fondateur d'une pratique culturelle.....	109
6.3.2.	La participation, une condition à l'écoute attentive des visiteurs.....	110

#### **7 L'expérience de travail en bibliothèque moderne**

Les effets des dispositifs institutionnels et technologiques.....	115
Olivier Zerbib	

7.1.	Des services aux activités: évolutions vers la bibliothèque troisième lieu.....	117
7.2.	Des dispositifs institutionnels et technologiques entre routines et délibérations.....	119
7.3.	Des actions envers les publics évoluant de la prescription à la participation.....	122
7.4.	De la valeur de la distance et du silence en bibliothèque.....	125

<b>8 Analyse du rôle de la médiation sur l'expérience de visite d'une exposition par une démarche compréhensive et quasi expérimentale</b> .....	135
Jean-Christophe Vilatte et Céline Schall	
<b>8.1. Être à l'écoute des effets de la médiation sur l'expérience des visiteurs: une approche nécessairement plurielle</b> .....	137
<b>8.1.1. Le choix du terrain de l'analyse: une « réexposition » et ses deux médiations</b> .....	137
<b>8.1.2. Une approche comparative</b> .....	138
<b>8.1.3. Comprendre l'expérience: un ensemble d'éléments hétérogènes aux temporalités différentes</b> .....	139
<b>8.1.4. Se saisir de l'ensemble de ces éléments et de ces temporalités par une approche compréhensive et quasi expérimentale</b> .....	140
<b>8.2. Un aperçu des effets de la médiation sur l'expérience de visite</b> .....	142
<b>8.2.1. Visite guidée <i>versus</i> visite avec tablette: l'expérience des dispositifs pour elle-même</b> .....	142
<b>8.2.2. Visite guidée <i>versus</i> visite avec tablette et engagement face aux œuvres</b> .....	144
<b>8.2.3. Visite guidée <i>versus</i> visite avec tablette et rapport au temps</b> .....	145
<b>8.2.4. Visite guidée <i>versus</i> visite avec tablette et rapport à l'espace</b> .....	145
<b>8.2.5. Visite guidée <i>versus</i> visite avec tablette et rapport au corps</b> .....	146
<b>8.2.6. Visite guidée <i>versus</i> visite avec tablette et expérience affective ou cognitive</b> .....	147
<b>8.2.7. Visite guidée <i>versus</i> visite avec tablette et dimension sociale</b> .....	149
<b>8.2.8. Les enjeux de l'expérience de visite pour les visiteurs</b> .....	150
<b>8.3. Discussion des résultats et retour critique sur la méthode</b> .....	151
<b>9 L'expérience culturelle au sein des réseaux d'Itinéraires culturels du Conseil de l'Europe</b>	
Régime de patrimonialisation <i>versus</i> logiques d'acteurs .....	
Isabelle Brianso et Nolwenn Pianezza	
<b>9.1. Les Itinéraires culturels du Conseil de l'Europe: contours du régime de patrimonialisation en réseau</b> .....	156
<b>9.2. Expérience culturelle et jeux d'acteurs: l'exemple de la Fédération européenne des sites clunisiens (FESC)</b> .....	161
<b>9.3. Logiques symboliques d'appartenance et d'adhésion des acteurs à la FESC</b> .....	165
<b>Résumés des contributions</b> .....	173
<b>Notices biographiques</b> .....	177

# LISTE DES FIGURES

<b>Figure 5.1.</b>	Le modèle théorique et ses concepts.....	78
<b>Figure 5.2.</b>	Double page extraite du manuscrit de la description de l'exposition <i>Momentané</i> .....	86
<b>Figure 5.3.</b>	Relevé graphique du contenu d'une des vitrines de l'exposition <i>Momentané</i> .....	86
<b>Figure 5.4.</b>	Page extraite du manuscrit de la description de l'exposition <i>Momentané</i> .....	87
<b>Figure 5.5.</b>	Exemple du manuscrit repris en version numérique.....	88
<b>Figure 7.1.</b>	Mise à disposition de tablettes en salle de presse – Bibliothèque Kateb Yacine, Grenoble.....	120
<b>Figure 7.2.</b>	Analyse factorielle présentant les classes de mots les plus utilisés par les personnels de la Bibliothèque universitaire Joseph-Fourier pour évoquer leurs missions.....	124
<b>Figure 7.3.</b>	Page d'accueil de la plateforme de prêt de livres numériques Bibook, bibliothèques de Grenoble.....	126
<b>Figure 7.4.</b>	Nuage de mots représentant les termes les plus utilisés par les étudiants de la Bibliothèque universitaire Joseph-Fourier pour évoquer leur expérience du lieu.....	129
<b>Figure 7.5.</b>	Analyse factorielle présentant les classes de mots les plus utilisés par les étudiants de la Bibliothèque universitaire Joseph-Fourier pour évoquer leur expérience du lieu.....	130



# LISTE DES SIGLES ET ACRONYMES

**APE** Accord partiel élargi sur les Itinéraires culturels

**API** Interface de programmation applicative

**FESC** Fédération européenne des sites clunisiens

**ICCE** Itinéraires culturels du Conseil de l'Europe

**UNESCO** Organisation des Nations Unies pour l'éducation,  
la science et la culture



# INTRODUCTION

## APPROCHES QUALITATIVES DE L'EXPÉRIENCE CULTURELLE DES PUBLICS DE LA CULTURE

**Marie-Sylvie Poli**

En France, les routines de pensée auxquelles les chercheurs en sciences humaines et sociales sont exposés conduisent à considérer que les recherches en sciences de la culture (en anglais *cultural studies*) devraient défendre une approche qui ne s'intéresse, par principe axiologique, qu'aux expressions dissidentes, contestataires ou minoritaires de la culture.

Cette vision des sciences de la culture qui ne concéderaient de la légitimité qu'à des recherches menées sur les sous-cultures, leurs acteurs, leurs réseaux, leurs productions et leurs imaginaires nous dérange depuis nos premiers travaux de terrain en muséologie et en sociologie de la culture.

La raison de notre désaccord théorique tient d'abord au fait que, sociolinguiste de formation, nous considérons qu'au même titre que la langue évolue et se façonne au gré des locuteurs et de situations de discours sociologiquement diverses, la culture ne peut être enfermée ni dans les discours des institutions ni dans les cloisons sémantiques des dictionnaires, fussent-ils des dictionnaires de sciences humaines et sociales. C'est pourquoi toutes les situations dans lesquelles un dispositif culturel propose des savoirs, des patrimoines, légitimes ou non, soutenus ou non par une institution, nous apparaissent pertinentes à analyser. Ainsi le musée, les bibliothèques, les itinéraires touristiques culturels et les parcours patrimoniaux labellisés nous intéressent-ils comme autant de terrains de recherche de l'expérience culturelle.

Ici, l'expérience culturelle est entendue comme une occasion vécue au cours de laquelle un sujet éprouve ses relations éthiques et esthétiques au monde.

La seconde raison de notre intérêt pour cette conception de la culture qui incite le chercheur à enquêter sur toutes les expressions culturelles, sans *a priori* académiques, a trait aux recherches que nous avons réalisées en France auprès des publics de musées et d'expositions sur toutes sortes de thématiques, dans des lieux et des territoires différents<sup>1</sup>. À partir de ces études et de ces recherches, nous avons acquis la conviction qu'il n'existe pas plus d'expositions autorisées ou légitimes que d'expositions marginales ou mineures. En revanche, nous avons compris que c'est dans le vécu de l'expérience de visite (par un sujet visiteur) que se développent et se confrontent les différents registres de valeurs de toute exposition. En conséquence, la visite d'exposition n'a selon nous rien de bourgeois ni de populaire ou de *underground*. C'est une pratique apparentée à un loisir générant un processus de découverte susceptible de déclencher une expérience culturelle ; c'est en cela qu'elle est au cœur de cet ouvrage.

Voilà pourquoi nous avons depuis longtemps défendu une approche située de la recherche en muséologie, à savoir une approche attentive aux spécificités des terrains, des institutions et des personnes enquêtées. Cette attitude épistémologique en prise avec les actes et les discours des acteurs pour chaque cas étudié amène le chercheur à créer des protocoles d'enquête et d'analyse de corpus de données *ad hoc* pour chaque exposition afin d'avoir accès au plus grand nombre de points de vue, de récits et de retentissements de l'expérience de visite. L'ethnographie, l'analyse de discours, l'analyse conversationnelle, la pragmatique, la sociologie compréhensive et l'ethnométhodologie nous ont ainsi permis de comprendre combien c'est le statut heuristique du concept d'« expérience culturelle des publics » (et parfois des non-publics) qui mérite d'être sans cesse remis en question puisque les formes, les registres, les techniques, les imaginaires, les acteurs et les publics de la culture évoluent continuellement.

*Chercheurs à l'écoute* se situe dans cette démarche pluridisciplinaire : proposer au lecteur des recherches qui permettent de mieux comprendre les enjeux de l'expérience culturelle, sans établir de distinction entre culture conventionnelle et culture contestataire, faisant ainsi écho à Jean-Louis Fabiani qui, dans sa critique du modèle hérité de *La distinction* de Pierre Bourdieu – qu'il qualifie d'obsolète –, incite les chercheurs en sociologie de la culture à un « réarmement conceptuel et méthodologique » afin de se démarquer du modèle de la légitimité

---

1. Le Louvre, le Palais de la découverte, la Cité des sciences et de l'industrie et le Musée de l'immigration à Paris; le Musée dauphinois, le Musée de la résistance et de la déportation et le Musée de peinture à Grenoble; le Mucem (Musée des civilisations de l'Europe et de la Méditerranée) à Marseille; et de nombreuses expositions temporaires, à Paris ou en région.

culturelle<sup>2</sup>. Dans cette démarche éclectique, *Chercheurs à l'écoute* livre ici les enseignements de travaux conduits en muséologie, en sciences de l'information et de la communication, en sociologie de la culture et en sciences de l'éducation.

Bien qu'ils conçoivent leurs outillages conceptuels et méthodologiques en puisant dans ces différentes disciplines, tous les auteurs de cet ouvrage traitent de la même problématique: comment saisir les enjeux et les effets de l'expérience culturelle aujourd'hui?

À partir d'études de cas nourries d'enquêtes qualitatives qui visent à comprendre les effets d'une expérience culturelle donnée, la diversité des terrains et des expressions culturelles analysés se prête à une discussion critique des méthodes utilisées pour analyser la signification des discours (langagiers, visuels, mixtes) qui témoignent d'une expérience culturelle.

S'agissant des terrains, l'ouvrage aborde les résultats d'expériences de visite d'expositions et de musées, mais pas seulement. La problématique de l'expérience culturelle est étendue aux bibliothèques modernes, au tourisme patrimonial, aux institutions patrimoniales et aux médias numériques dans une visée multiculturelle et pluri-lingue. Ainsi certaines contributions étudient-elles la question des effets des technologies numériques sur les pratiques contemporaines de la culture.

Dans cette approche discursive et attentive au terrain, il ne s'agit donc pas de considérer seulement ce que font ou disent les publics, mais le pourquoi et le comment ils le font (raconter, justifier, se mettre en scène, être attentif à ses émotions, intervenir sur les sites Internet et les réseaux sociaux numériques).

Tout cela implique de prendre au sérieux ce qui est dit, fait, raconté, montré, partagé par des acteurs qui, n'étant pas des professionnels de la culture, n'en sont pas moins considérés par le chercheur à l'écoute comme des experts de leurs démarches culturelles.

Les textes composant cet ouvrage sont regroupés en deux catégories: dans une première partie, les contributions analysent la relation d'enquête à partir de divers cadres théoriques pluridisciplinaires; dans la deuxième partie, les contributions traitent d'enquêtes réalisées dans différents contextes culturels.

Dans la première partie, les contributions analysent la posture du chercheur à l'écoute à partir de cadres théoriques et de protocoles d'enquêtes différents.

---

2. Fabiani, J.L. (2007). *Après la culture légitime. Objets, publics, autorités*, Paris, L'Harmattan, coll. « Sociologie des arts ».

La contribution de Anik Meunier, Jason Luckerhoff et François Guillemette, «Les entretiens inductifs en muséologie», débute par le rappel des premières études de Benjamin Ives Gilman sur les postures et les comportements des visiteurs des salles de musées en 1916. Pour autant, les auteurs ne s'en tiennent ni à une approche strictement diachronique des travaux sur le concept d'«expérience culturelle» ni au musée comme seul terrain de recherche qualitative par entretien. Pour eux, il s'agit de préciser, cadres théoriques pluridisciplinaires à l'appui, les spécificités méthodologiques et éthiques de l'entretien de recherche qualitative mené par un chercheur avec un interviewé qui exprime dans son langage et par son discours le sens subjectif qu'il attribue à une expérience culturelle qu'il a personnellement vécue. Le texte est composé de deux parties qui se complètent pour, d'abord, définir et circonscrire l'entretien de recherche qualitative et, ensuite, énoncer les principes fondamentaux qui, selon ces trois auteurs, sous-tendent ce type d'entretien.

Avec cette contribution, les trois chercheurs en sciences de la communication et en sciences de l'éducation nous livrent leurs considérations pratiques et critiques sur les objectifs scientifiques et sur les enjeux communicationnels de l'entretien de recherche qualitative, sans passer sous silence les difficultés pratiques ou axiologiques que ces recherches inductives comportent, surtout lorsqu'il s'agit de mener un entretien dans les espaces contraignants du musée.

Dans «L'expérience culturelle de la visite d'expositions: apports, discussions et perspectives méthodologiques», Marie-Sylvie Poli réalise un retour réflexif sur l'essentiel de ses recherches en muséologie de la réception dans lesquelles elle considère l'expérience de visite comme une problématique scientifique à part entière. Après avoir répondu point par point à la question qui introduit sa contribution: «Que signifie être chercheur à l'écoute en muséologie de la réception?», elle consacre la première section de son texte aux résultats des recherches qualitatives qu'elle a menées, la plupart du temps en équipe, auprès de publics non captifs sollicités pour répondre à des entretiens non directifs à l'issue de leur visite de musées ou d'expositions. La seconde section fait une présentation exhaustive des postulats méthodologiques (analyse de discours, sciences de la communication, ethnométhodologie, sociologie de la culture) et une réflexion critique (intérêts, limites et perspectives) sur les méthodologies adoptées pour tenter de s'approcher au plus près du sens des récits que chaque visiteur accepte de livrer pour raconter son expérience de visite. Trois postures de recherche sont déterminantes dans l'ensemble de sa démarche: *a)* considérer tout visiteur comme expert de sa visite; *b)* prendre la mesure des effets tangibles que les témoignages de visiteurs écoutés ont eus sur les interactions culturelles entre musées et publics ces 30 dernières années;

c) ne pas se limiter aux entretiens qualitatifs des visiteurs, mais se mettre à l'écoute de recherches innovantes en muséologie (numérique, littérature comparée).

Dans «La relation d'enquête: mener des entretiens téléphoniques auprès des visiteurs de musées», Pascale Ancel s'intéresse à un protocole d'enquête qualitative à distance encore peu étudié par les sociologues de la culture, l'enquête téléphonique. Sa contribution prend appui sur une série d'entretiens téléphoniques réalisés dans le cadre d'une vaste étude sur les pratiques de visite des dix musées du département de l'Isère en France. Après avoir présenté dans le détail les objectifs et les protocoles de cette enquête de fréquentation, elle s'intéresse plus précisément à ce qu'elle considère comme les spécificités de l'entretien téléphonique: avantages pratiques, instauration d'un mode conversationnel particulier, création d'une interaction verbale entre le chercheur et l'enquêté propre à cette forme de communication. *Verbatim* à l'appui, elle analyse des clés de compréhension des marqueurs conversationnels des entretiens téléphoniques qu'elle a réalisés: le rire, les éléments phatiques de la communication, l'alternance du contrôle de la parole au fur et à mesure de l'entretien. Assez proche par certains aspects de l'ethnométhodologie, son analyse minutieuse démontre l'efficacité du recours au récit personnel ainsi qu'à certains jeux de langage lorsque l'enquêté accepte de parler de ses expériences culturelles tout en parlant de soi. Son texte met en évidence la nécessité pour les chercheurs à l'écoute de s'emparer des questionnements épistémologiques et méthodologiques soulevés par les enquêtes sur l'expérience culturelle dans lesquelles les entretiens qualitatifs sont réalisés à distance par l'intermédiaire de plateformes ou de logiciels qui permettent aux enquêteurs et aux enquêtés d'échanger via Internet par appel téléphonique ou par visioconférence.

Dans «Renouveler l'analyse de l'expérience culturelle des visiteurs de musées grâce à l'intelligence artificielle?», Florence Andreacola propose une contribution prospective dans laquelle elle analyse la pertinence à l'avenir de recourir à des algorithmes en analyse par intelligence artificielle (IA) pour accéder au sens des marqueurs des expériences postées sur les réseaux sociaux numériques. Sa proposition s'appuie sur un constat situé: nous sommes entrés dans l'ère de la communication des données massives (*big data*) dans tous les pans de la société, y compris dans les mondes de la culture, dont le champ muséal. Ainsi, en utilisant tous les médias numériques à leur disposition pour préparer, accompagner, poursuivre leurs expériences de visite d'expositions, tous les visiteurs laissent – volontairement et involontairement – des traces de leurs identités numériques sur les plateformes d'intermédiation et les réseaux sociaux numériques. Une des formes les plus courantes de ces usages désormais ancrés dans nos pratiques quotidiennes consiste à prendre des photos ou des vidéos au

cours de nos expériences culturelles avec un téléphone portable, puis à les publier sur les réseaux sociaux numériques les plus fréquentés. Si on peut considérer que les géants du Web (les GAFAM – Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft) ont mis au point ces pratiques dans des buts mercantiles sous couvert de volonté de démocratisation culturelle, il est indéniable que ces pratiques participatives (ou caractérisées comme telles) intéressent au plus haut point les chercheurs à l'écoute de la potentielle valeur ajoutée de l'analyse des masses de données générées par ces contenus. Certains soutiennent déjà l'hypothèse que ces données numériques témoignent sur les réseaux sociaux numériques de l'expérience culturelle vécue au musée par le visiteur connecté. La conclusion met en perspective critique la crédibilité de recherches universitaires interdisciplinaires qui, dans un proche avenir, pourraient conjuguer des méthodes classiques d'analyse qualitative des témoignages de visiteurs et des méthodes de traque informatique pour explorer les masses de *big data* qui circulent sur le Web sans pour autant transiter par les institutions culturelles.

Brigitte Auziol s'intéresse à l'écoute de l'expérience culturelle en mettant au point un cadre théorique et un cadre méthodologique inspirés de la phénoménologie et de la muséologie dans sa contribution « Chercheur-visiteur : prolégomènes d'une expérience de recherche en muséologie ». La situation d'enquête qualitative à laquelle elle convie le lecteur est double : se mettre à l'écoute de l'intention implicite de l'exposition (à ne pas confondre avec les intentions des concepteurs), en déléguant à un chercheur-visiteur outillé d'un cahier de recherche et d'un appareil photo la mission d'effectuer une visite qui soit à la fois celle d'un visiteur lambda et celle d'un chercheur en muséologie. Son article convoque les apports théoriques de chercheurs en sociologie, en muséologie et en philosophie. Son cadre de recherche est organisé autour de trois concepts : *situation*, *dispositif* et *intention*. Des insertions des écrits et des croquis réalisés par le chercheur-visiteur dans son cahier de recherche au cours de ses visites permettent de rendre compte de la spécificité de cette approche. L'écriture des impressions de visite et les commentaires réalisés dans un second temps sur ordinateur jouent un rôle prépondérant dans le protocole mis en place pour tenter de saisir au plus près une expérience de visite qui est également une expérience de recherche. En suivant l'auteure au fil des lignes et des pages, on constate que la posture métadiscursive du chercheur (le chercheur commente les écrits du visiteur alors que le chercheur et le visiteur sont en réalité la même personne) éclaire d'un jour tout à fait particulier les routines de pratiques de visite de ceux que l'on appelle de manière générique les « visiteurs d'exposition ». Dans la dernière section, elle discute avec rigueur de ce qui pourrait apparaître comme les biais méthodologiques de sa recherche.

La deuxième partie de l'ouvrage traite la question de l'expérience culturelle avec des contributions qui relatent des enquêtes situées dans des territoires, des musées ou auprès d'acteurs inscrits dans des dispositifs culturels institutionnels.

La contribution d'Éric Triquet, dont le titre est «Un parcours sonore en Camargue: points de vue de visiteurs-promeneurs», aborde deux questions encore peu fréquemment travaillées en muséologie de la réception: a) comment parvenir à comprendre les usages de dispositifs audio de médiation de la connaissance à propos de paysages, dispositifs installés par des visiteurs-promeneurs sur leurs téléphones portables; b) saisir comment les usagers de ces audioguides établissent des relations de sens pertinentes (ou non) entre les discours et les sons qu'ils entendent (sur leur téléphone) en se déplaçant et les paysages et les marqueurs visuels du territoire dont il est question dans ces audioguides. Cette recherche de terrain se déroule sur le vaste territoire sauvage de la Camargue, à l'initiative du Musée départemental de l'Arles antique. Elle est menée par des chercheurs en muséologie et en informatique d'Avignon Université (France). Un objectif de la contribution est de proposer une réflexion méthodologique sur la mise en place et la réalisation de comités de visiteurs pour mener des entretiens qualitatifs longs sur, d'une part, des aspects pratiques de l'usage des audioguides et sur, d'autre part, le bien-fondé scientifique et culturel des informations diffusées dans les audioguides. Dans cette recherche pluridisciplinaire, le chercheur se met donc à l'écoute d'un visiteur-marcheur, lui-même à l'écoute de bulles sonores installées sur son téléphone portable pour découvrir l'histoire et les spécificités d'un territoire très particulier.

Dans «L'expérience de travail en bibliothèque moderne: les effets des dispositifs institutionnels et technologiques», Olivier Zerbib nous transporte dans le secteur des bibliothèques et des médiathèques modernes. Pour traiter la question de l'expérience culturelle en bibliothèque, il prend appui sur les résultats d'enquêtes réalisées ces dernières années auprès des professionnels et des publics dans des bibliothèques publiques et des bibliothèques universitaires. Après avoir traité des évolutions profondes des missions attribuées aux professionnels désormais chargés de placer les usagers au centre de leurs préoccupations, l'auteur resserre son propos sur la question de l'expérience culturelle des usagers de ces nouvelles bibliothèques. Les résultats des analyses de contenu des entretiens qualitatifs réalisés avec des étudiants traitent la thématique de *Chercheurs à l'écoute* en déclinant les pratiques de travail des étudiants. Ainsi, à lire les analyses de contenu des entretiens, on saisit que le respect du silence – une institution culturelle dans l'institution bibliothèque – est précisément ce que recherchent les étudiants lorsqu'ils se rendent à la bibliothèque universitaire. Cette section du texte développe une réflexion méthodologique

sur la difficulté de percevoir dans les propos des étudiants des éléments de langage ou des termes qui se rapportent au silence, tant ils le considèrent comme une évidence dans la compréhension partagée du travail en bibliothèque entre eux et les enquêteurs. Comment faire parler les non-dits d'un entretien en face à face? Comment traiter les corpus discursifs pour que les évidences culturelles qui n'ont pas besoin d'être dites trouvent toutefois une place de choix dans la compréhension de l'expérience culturelle de l'utilisateur? S'en remettre à des logiciels d'analyse de contenu, si performants soient-ils, ne s'avère pas la solution idéale.

Depuis que certains musées proposent soit une tablette numérique, soit la traditionnelle visite guidée comme dispositifs de médiation pour une même exposition temporaire, il s'avère fructueux de mettre en place des recherches qui permettent, par la comparaison, de cerner au plus près les caractéristiques d'expériences de visite de publics qui ont profité de ces deux modes d'accès à l'exposition. Dans ce type de recherche, les chercheurs à l'écoute relèvent le défi de saisir les spécificités opérationnelles de chaque dispositif ainsi que les raisons pour lesquelles les effets et le vécu de la médiation humaine diffèrent, ou non, de ceux de la médiation numérique. Jean-Christophe Vilatte et Céline Schall ont mené une recherche comparative en se mettant à l'écoute d'un groupe de visiteurs de l'exposition *The Family of Man* au château de Clervaux (Grand-Duché de Luxembourg).

Leur contribution « Analyse du rôle de la médiation sur l'expérience de visite d'une exposition par une démarche compréhensive et quasi expérimentale » débute par une mise au point des outils conceptuels suivants: le fait d'être à l'écoute des visiteurs, l'expérience de visite et les dispositifs muséographiques de médiation. Cet état de l'art conceptuel et méthodologique précède la section consacrée à une présentation étayée de *verbatim* des enquêtés recueillis à propos de la visite guidée et à propos de la visite avec tablette. La troisième section propose une discussion critique sur leurs choix méthodologiques par entretien postvisite (deux mois après la visite) pour atteindre le sens de l'expérience culturelle vécue avec les deux dispositifs de médiation. La dimension réflexive critique de leur conclusion traite plus particulièrement de la difficulté du chercheur à faire apparaître dans les écrits de recherche la singularité de chaque expérience et de chaque récit de visite.

Isabelle Brioso et Nolwenn Pianezza s'attachent aux expériences culturelles des membres actifs d'associations patrimoniales dans une contribution intitulée « L'expérience culturelle au sein des réseaux d'Itinéraires culturels du Conseil de l'Europe: régime de patrimonialisation *versus* logiques d'acteurs ». On connaît le succès populaire qu'ont connu auprès des amateurs de patrimoines les Itinéraires culturels du Conseil de l'Europe (ICCE), qui rassemblent 38 itinéraires,

dont les plus connus et les plus réputés sont les Chemins de Saint-Jacques de Compostelle, la Route européenne des abbayes cisterciennes et les Voies européennes de Mozart. Chacun de ces itinéraires est considéré par les experts en patrimoine comme un objet culturel polymorphe que s'approprient chaque année des milliers de marcheurs et de visiteurs venus du monde entier. Ces itinéraires obtiennent le statut de patrimoine européen à l'issue de longues et complexes procédures auprès du Conseil de l'Europe. Pour autant, ce sont des femmes et des hommes qui, en agissant au sein de leur commission, contribuent à ce que certains projets obtiennent le label et bénéficient de budgets de fonctionnement dans chacun des pays. Qui sont ces femmes et ces hommes, ces acteurs qui agissent concrètement pour que vivent ces itinéraires et ces sites? Quelles sont leurs motivations? Vivent-ils cet engagement comme une expérience culturelle particulière? Les analyses présentées dans le texte des deux chercheuses en patrimoine et en sciences de la communication répondent à ces questions. Après avoir précisé leur conception de la patrimonialisation par les acteurs agissant en réseau, elles présentent et commentent les résultats auxquels elles aboutissent à l'issue d'une enquête qualitative menée auprès des membres de la Fédération européenne des sites clunisiens (FESC). Leurs résultats les mènent à présenter l'hypothèse selon laquelle les acteurs de cette fédération sont engagés dans un régime de patrimonialisation en réseau sur lequel ils s'appuient selon leurs identités professionnelles et pour lequel ils partagent des valeurs culturelles communes. Cette contribution éclaire dans une perspective communicationnelle la complexité de l'expérience culturelle des acteurs qui agissent vigoureusement dans des réseaux culturels européens de patrimonialisation.

Ainsi, dans *Chercheurs à l'écoute*, on invite les enquêtés au premier plan de l'analyse pluridisciplinaire de l'expérience culturelle<sup>3</sup>, au point d'envisager que, tout comme les langues n'existent que par les gens qui les parlent, les cultures n'existent que par les gens qui les pratiquent. L'éventail des expressions subjectives de ces expériences culturelles se déploie amplement. C'est en cela que le sujet demeure passionnant. Certains auteurs ont choisi de signaler certains mots clés ou certains concepts significatifs de leur démarche par le caractère gras. Cette pratique n'est ni une norme ni une obligation édictées par l'éditeur.

---

3. On en saura plus un jour prochain sur les effets de l'abstinence d'expériences culturelles *in situ* imposée par le confinement des populations à domicile et par l'arrêt brutal de toutes les activités culturelles entre la mi-mars et la fin de mai 2020, hormis les pratiques numériques sur écran. Les chercheurs à l'écoute de la vie culturelle pendant ce confinement lié à la COVID-19 ne manqueront pas de nous livrer leurs analyses.



Partie 1

# **LA RELATION D'ENQUÊTE**



## Chapitre 1

# LES ENTRETIENS INDUCTIFS EN MUSÉOLOGIE

Anik Meunier, Jason Luckerhoff  
et François Guillemette

### 1.1. ÉTUDIER LES VISITEURS DE MUSÉES : COMMENT ?

Depuis déjà longtemps, les chercheurs en sciences humaines et sociales collectent des données sur les comportements des visiteurs de musées et les publics participant à des expériences culturelles, quelles qu'elles soient. En effet, dès 1916, Benjamin Ives Gilman observe et répertorie les postures et comportements des visiteurs dans les salles de différentes expositions du Musée des beaux-arts de Boston. Pourtant, de tout temps, recueillir des données dans les musées et autres équipements culturels a impliqué un certain nombre de défis, notamment méthodologiques. Les publics étudiés deviennent les participants ou, autrement dit, ils constituent l'échantillon ou encore les sujets d'une recherche. Bien entendu, ils déambulent dans un espace ouvert, y sont de passage et consacrent généralement à la visite un temps limité. Collecter des données à partir de ce type d'expériences et dans ces contextes particuliers pourrait, *a priori*, sembler contraire aux principes systématisés qu'exige la démarche de recherche scientifique. Néanmoins, ce sont ces témoignages de l'expérience culturelle que les chercheurs collectent, colligent et analysent pour créer du sens à propos de la manière dont elle aura été vécue.

La notion d'« expérience culturelle » est singulière. Dans ce contexte, est-il possible d'animer des entretiens qualitatifs inductifs avec des visiteurs de musées ? Que ce soit en face à face ou en groupe, quelles sont les potentialités inhérentes à cet outil de collecte de données pour rendre compte de l'expérience culturelle vécue par des publics de musées ? Par définition, l'expérience culturelle est complexe, riche et parfois difficile à saisir pour les chercheurs. En est-il de même pour les visiteurs à qui on demande de livrer, souvent à chaud, un vécu parfois nébuleux ou une émotion ambiguë, difficile à exprimer en termes clairs ?

Alors que certaines exigences méthodologiques s'imposent dans la collecte de données et conséquemment dans leur analyse, nous chercherons à clarifier les différents attributs propres à l'entretien de recherche qualitative. La première section de ce texte vise à définir et à circonscrire l'entretien de recherche qualitative. Cette section traite de l'objet sur lequel les données sont recueillies ; de la nature individuelle ou collective de l'entretien et des spécificités de ce dernier. La deuxième section s'intéresse aux principes théoriques qui sous-tendent l'entretien de recherche qualitative : la non-directivité, la considération positive d'autrui, l'ouverture et la souplesse, le guidage et la profondeur y sont traités. Enfin, nous concluons ce texte en proposant une discussion critique afin de déterminer s'il est possible de considérer que les entretiens animés auprès des visiteurs de musées répondent aux exigences qui caractérisent cet outil de collecte de données qualitatives.

## 1.2.

# L'ENTRETIEN DE RECHERCHE QUALITATIVE

### 1.2.1.

## L'OBJET SUR LEQUEL ON RECUEILLE DES DONNÉES

La recherche qualitative étudie le vécu humain à partir de la conscience que les vivants en ont. L'accès à cette conscience passe par le discours ou le langage. La conscience est en elle-même un discours intérieur, un langage que l'on tient pour soi-même.

Le langage humain est fait de symboles. Il peut prendre plusieurs formes, mais la plus répandue est le langage avec des mots (le langage intérieur comme le langage extérieur). C'est dans ce discours que se construit l'expérience humaine. En recherche qualitative, on recueille principalement du discours. En outre, la plupart des données collectées constituent ou encore s'appuient sur le discours qui est construit. Par conséquent, pour faire cette étude, la démarche de recherche qualitative doit permettre de recueillir des données sur cette conscience et les analyser méthodiquement pour en proposer une compréhension pertinente. La recherche qualitative répond aux exigences essentielles

de toute démarche scientifique, c'est-à-dire, d'une part, la nécessité de recueillir des données qui proviennent du phénomène étudié (et qui ne sont pas inventées) et, d'autre part, celle d'en faire l'analyse rigoureuse pour débusquer les idées reçues.

Les sociologues américains qui sont à l'origine de la recherche qualitative voulaient étudier « ce qui se passe » dans les phénomènes humains et non mesurer ces phénomènes. Alors que la recherche quantitative cherche à expliquer la quantité et la récurrence des faits, la recherche qualitative cherche à comprendre les faits tels qu'ils sont vécus dans la conscience des personnes qui les vivent.

Pour le dire simplement, en recherche qualitative, on recueille du discours sur le vécu principalement en posant des questions aux personnes qui vivent les phénomènes que l'on étudie. À partir de cet objectif, le chercheur se préoccupe de poser des questions sur le contexte global du vécu, sur les événements et le sens qu'ils ont.

Le plus important est de maintenir le discours sur ce contenu symbolique. Il faut éviter d'entrer dans un discours théorique qui cherche à expliquer le vécu ou à le justifier en donnant les intentions du vécu plutôt que le vécu lui-même. L'expression d'opinions est aussi à éviter, comme la réduction du discours à un langage émotionnel ou à une évaluation du vécu. En termes positifs, le discours à recueillir est un récit du vécu, tel qu'il a été vécu. Ce récit est fait d'événements et de significations. Ceux-ci sont narrés par la personne qui les a expérimentés.

Cette « posture épistémologique » présuppose l'existence du monde empirique et la possibilité de l'appréhender par la collecte et l'analyse systématique de données sur la forme que prend ce monde dans l'expérience humaine qui, elle, implique intrinsèquement une interprétation (Blumer, 1969 ; Corbin et Strauss, 2008). Ce qui se vit, en d'autres mots, l'expérience, est considéré comme un fait :

Cela tient en grande partie au fait que l'expérience se présente d'abord, pour le sujet, à la manière d'une saisie, d'une appropriation consciente et par là langagière, par un sujet de son rapport à une réalité dont on ne soupçonnerait même pas l'existence sans elle. D'une certaine manière, on peut dire que l'expérience relève du sens et non d'un vécu brut inanalysé, inarticulé (Nadeau-Lacour, 2000, p. 67).

Nous pouvons donc comprendre ou saisir le sens qu'une personne donne à ce qu'elle vit par ses mots et ses idées, qui sont alors traités comme des données. Ainsi, la subjectivité incontournable devient « objet » de recherche et n'est donc pas incompatible avec l'exigence de l'objectivité. En d'autres mots,

si l'aspect phénoménal d'une expérience consciente, qui est ce qui la distingue de tout autre phénomène, est irréductible, il en est de même en physique avec le fait qu'on ne peut pas expliquer pourquoi il y a quelque chose plutôt que rien. Comme la physique n'a jamais été gênée par cette limite ontologique, la recherche scientifique sur la conscience ne devrait pas non plus être gênée par le caractère privé de l'expérience phénoménale (Edelman, 2003, p. 5521).

### 1.2.2.

## LES ENTRETIENS INDIVIDUELS ET DE GROUPE EN RECHERCHE QUALITATIVE

Les principes de communication sont en général communs à l'entretien individuel et à l'entretien de groupe. Dans les pages qui suivent, lorsqu'il y a des spécificités propres à l'un ou à l'autre, nous le signalerons. Par ailleurs, plusieurs principes d'animation d'un entretien de groupe en recherche qualitative sont recueillis à même les principes d'animation de tout groupe d'échanges entre des participants (Boisvert, Cossette et Poisson, 2005 ; Mann et Stewart, 2000).

Qu'il soit individuel ou de groupe, l'entretien de recherche qualitative, à la différence du questionnaire, est vécu dans une interaction sociale qui a toujours une dimension de présence corporelle, même lorsque les échanges sont médiatisés, par exemple par Internet, et que les personnes ne sont pas présentes au même endroit. L'entretien suppose que des personnes s'adressent les unes aux autres dans une construction interactive d'un discours (Haas et Masson, 2006). Cette interaction est à la fois improvisée et structurée selon une finalité précise, celle de mieux comprendre un phénomène humain à partir de la conscience qu'en ont les personnes qui le vivent, et donc à partir de ce qu'elles peuvent en dire (Blanchet et Gotman, 2007 ; Parker, 2011). En raison de ces fondements épistémologiques, l'entretien de recherche qualitative est toujours caractérisé par une approche exploratoire et par une ouverture à la découverte (Demers, 2003). La perspective est fondamentalement inductive.

La grande majorité des personnes, même celles qui présentent des limitations cognitives, langagières ou intellectuelles, sont capables de « dire », c'est-à-dire de mettre en discours la conscience qu'elles ont de ce qu'elles vivent (Gardou, 2011 ; Ware, 2004). Évidemment, dans certains cas, le discours passe par d'autres moyens que la parole comme telle, mais il constitue tout de même une interaction symbolique ayant toute sa valeur intrinsèque de discours sur le vécu.

### 1.2.3.

## LA SPÉCIFICITÉ DE L'ENTRETIEN DE RECHERCHE QUALITATIVE

L'entretien de recherche qualitative constitue à la fois une méthode avec ses exigences de rigueur et une interaction durant laquelle il faut demeurer « naturel » afin de favoriser la fluidité du discours des participants (Kaufmann, 1996). Il s'agit donc de trouver une forme d'échange verbal qui n'est ni la conversation libre ni l'entrevue dirigée, mais un type d'interaction se situant, en quelque sorte, entre les deux (Gavard-Perret *et al.*, 2008).

Ainsi, l'entretien de type qualitatif ressemble à une conversation, parce qu'il est une interaction verbale souple et ouverte (Parker, 2011). Le flux du discours et le traitement thématique des propos sont généralement assez libres et riches, comme dans une conversation (Savoie-Zajc, 2009). Rubin et Rubin (1995) soulignent qu'au cours de l'entretien de recherche qualitative, comme c'est le cas dans une conversation, les questions émergent de l'interaction ; elles sont inspirées et provoquées par ce qui vient d'être dit, elles sont inventées au fur et à mesure. L'entretien de recherche qualitative revêt donc un caractère imprévisible.

Par contre, l'entretien de recherche qualitative n'est pas une discussion libre comme on la vit dans la conversation amicale (Parker, 2011). C'est une méthode de collecte de données qui se concentre sur une thématique précise et convenue à l'avance (Mayer *et al.*, 2000). Le contenu des échanges est limité à cette thématique (Savoie-Zajc, 2009). De plus, à la différence de la conversation amicale, dans l'entretien, le tour de parole appartient beaucoup plus souvent aux participants qu'à l'intervieweur : « [...] ce dernier manifeste aussi plus de curiosité que dans une situation de conversation "normale" et invite davantage à la répétition, à l'explication, à la description du détail » (Savoie-Zajc, 2009, p. 350).

Par ailleurs, l'entretien se distingue des méthodes de collecte de données par questionnaire, où les réponses sont contraintes par les questions ou par la nécessité de choisir parmi des options de réponses déjà formulées (Blanchet et Gotman, 2007). L'entretien se distingue aussi des méthodes qualitatives d'observation par lesquelles le discours construit est celui du chercheur et non celui des personnes qui vivent le phénomène à l'étude (Adler et Adler, 1994 ; Arborio, 2007 ; Becker et Geer, 1960 ; DeWalt et DeWalt, 2002 ; Kawulich, 2005 ; Laperrière, 2009 ; Martineau, 2005 ; Watson et Till, 2010 ; Whyte, 1951).

## 1.3. LES PRINCIPES THÉORIQUES DE L'ENTRETIEN DE RECHERCHE QUALITATIVE

### 1.3.1. LA NON-DIRECTIVITÉ

L'entretien de recherche qualitative est essentiellement non directif, parce qu'il consiste à laisser l'initiative du discours aux personnes auprès desquelles le chercheur veut collecter les données. Ce principe de non-directivité correspond à l'approche rogerienne en psychothérapie (Rogers, 1945, 1951). L'animation de l'entretien laisse donc la place au discours de la personne ou des personnes interviewées. Ainsi, la préparation des questions et des thèmes à aborder durant l'entretien est-elle considérée comme moins importante que la préparation des stratégies qui favoriseront la prise de parole des participants lors de l'entretien. Dans certains cas, cette préparation consistera notamment à adopter le langage particulier de ces personnes. Cet effort d'adaptation est semblable à l'acculturation nécessaire au chercheur dans les recherches interculturelles. Rappelons que l'adaptation dont il est question ici est exigée non pas uniquement à cause des caractéristiques particulières du langage des personnes participantes, mais aussi à cause des « limitations » auxquelles font face les chercheurs qui ne sont pas familiers avec ce langage. De la part de ces derniers, le défi consiste, en effet, à communiquer dans une « tierce langue » qui est construite à partir des « deux » langues des deux parties. Les défis de la communication se présentent à toutes les personnes qui participent d'une façon ou d'une autre à l'entretien. Une autre comparaison est possible avec les exigences liées aux instruments de collecte de données par Internet ou auprès d'adolescents. Dans tous ces cas, les chercheurs doivent connaître le « vocabulaire » émergent propre à la langue d'interaction, qui est différente de la langue française courante tout en étant la même langue (Montoya-Weiss, Massey et Clapper, 2007). L'essentiel ici est que le chercheur doit, en principe, faire autant d'efforts que les participants pour « apprendre » la langue qui va servir à la communication entre eux, et ce, pour les dimensions verbales comme pour les dimensions non verbales de cette communication.

Plus précisément, il s'agit pour le chercheur de susciter un discours narratif et descriptif afin de permettre un discours concret sur le vécu. L'orientation narrative de la conversation aidera à produire une parole originale, parce que le vécu est toujours très personnel dans ses dimensions concrètes de spatialité, de temporalité, de personnes concernées.

De plus, il est utile que l'intervieweur répète ce qui est dit par le participant ou reformule son discours tout en lui demandant de valider (ou d'invalidier) la « reformulation ». Ce moyen a souvent comme conséquence que la personne reformule elle-même son discours, fournissant ainsi une version différente et plus nuancée de ses propos.

Le fait de respecter le rythme, le débit et le caractère laborieux du discours constitue aussi un moyen facilitant la construction du discours par le participant. Afin d'aider la personne à développer davantage, il est préférable que l'intervieweur sollicite des ajouts de discours plutôt que des clarifications (Butterfield et Arthur, 1995 ; May, 1991). Pour ce faire, il peut formuler des sous-questions simples qui appellent des récits complémentaires par rapport à ce qui a déjà été dit. Ces récits complémentaires peuvent par la suite permettre une « lecture » du discours qui en tire le plus de précision possible (Wynngaarden, 1981).

Dans l'entretien de recherche qualitative, la liberté du discours dont bénéficient les participants constitue le but primordial des attitudes et des stratégies à adopter par le chercheur qui réalise l'entretien (Michelat, 1975). Sur le plan du contenu, l'intervieweur laisse aux participants l'essentiel du contrôle de la quantité du discours et se nourrit des informations apportées par ces derniers pour relancer ou approfondir le contenu du discours. Dans le processus de questionnement, il s'en tient à des questions ouvertes et à des relances portant sur ce qui a été dit. Il s'agit de laisser les personnes partager leurs expériences en racontant ce qui a été vécu. L'interviewé raconte « son » histoire (Seidman, 2013).

Sur le plan du déroulement, le contrôle de l'entretien est souple, mais il appartient d'abord à l'intervieweur qui cherche à comprendre un phénomène avec des paramètres assez précis. Ce dernier ne peut donc pas laisser aller librement les participants dans des récits spontanés qui éloigneraient l'entretien de la thématique de recherche. On pourrait parler de collaboration dans la recherche et de coproduction ou de coconstruction du discours, mais le contrôle de l'entretien n'est pas vraiment partagé.

Par ailleurs, l'interviewé n'est pas considéré comme un « répondant » (comme dans un entretien de type quantitatif ou encore dans un questionnaire proposant un choix de réponses précis), mais comme un « informant », un « fournisseur » de données. C'est pour cette raison que le sujet est plutôt désigné par des termes comme l'« acteur », le « participant », voire l'« expert ». Plus précisément, l'entretien exige non seulement une participation volontaire, mais une collaboration volontaire de la part des personnes interviewées. D'ailleurs, de manière générale, mais aussi plus précisément sur le plan éthique, ne parle-t-on pas d'un « consentement » afin d'obtenir l'accord éclairé des personnes à participer à une recherche ? Deslauriers parle de « coopération » :

«[L]a personne coopère à partir du moment où elle accepte de participer à la recherche et de fournir au chercheur les renseignements dont il a besoin» (1991, p. 36). Poupart estime qu'il est essentiel «que l'interviewé accepte véritablement de coopérer, de jouer le jeu, non seulement en consentant à l'entretien, mais également en disant ce qu'il pense en cours d'entrevue» (1997, p. 186).

### 1.3.2. LA CONSIDÉRATION POSITIVE D'AUTRUI

L'interviewé est considéré comme quelqu'un qui sait et qui livre son savoir à quelqu'un qui ne sait pas : «La personne interrogée possède des informations que le chercheur ignore» (Mayer *et al.*, 2000, p. 116). L'interviewé fait cadeau d'un élément de son monde intérieur à l'intervieweur qui le recueille pour les besoins de sa recherche. Concrètement, le chercheur intervieweur parle peu et ne donne pas son avis. Dans ses interventions, il souligne la richesse de l'apport des personnes interviewées et les remercie souvent au cours de l'entretien.

Dans les publications sur l'entretien, qu'il soit thérapeutique ou lié à la recherche, on associe généralement le concept de «non-directivité» à Carl Rogers, mais son concept le plus important est celui de «*prizing*» (1945, 1951), qui correspond au regard positif inconditionnel de l'intervieweur sur l'interviewé. Ce n'est pas l'absence de directivité qui est essentielle, mais plutôt tout ce qui favorise l'expression libre. Il ne s'agit pas uniquement d'éviter des comportements de directivité. L'intervieweur doit adopter des attitudes positives d'ouverture et de considération positive des interviewés. Que ce soit pour l'entretien individuel ou pour l'entretien de groupe, le chercheur doit faciliter l'expression verbale des participants ou l'«accès à la parole» (Boisvert, Cossette et Poisson, 2005, p. 34). On parle même de «libérer la parole» en pédagogie de la communication.

Dans la même perspective, Watzlawick (1967) aborde la communication interpersonnelle comme une circularité d'échanges ou comme un système d'interactions entre personnes engagées. Selon lui, il est plus juste de dire qu'on participe à une communication que de dire qu'on communique. Pour que la communication avec un participant soit réussie, il faut donc que cette personne prenne véritablement part à la communication et que ses interlocuteurs facilitent cette participation, notamment en valorisant son engagement. Concrètement, dans les entretiens de groupe, il faut ici veiller à ne pas faire des interventions qui auraient comme conséquence qu'un participant dont on valorise la parole s'approprie tout le temps de parole ou se mette dans une attitude de compétition en dévalorisant la parole des autres par rapport à la sienne.

En lien avec cette fonction de facilitation, le chercheur peut inviter directement un participant à donner ses commentaires sur ce qui vient d'être dit, que cela ait été dit par lui-même ou par d'autres.

Une autre technique consiste à résumer les propos d'un ou de plusieurs participants, puis d'utiliser ce résumé pour relancer les échanges. À l'occasion, l'intervieweur peut faire ressortir des éléments de convergence et s'en servir pour donner un nouveau souffle à la conversation. Une animatrice expérimentée affirme à ce propos: «La modération est une des tâches les plus difficiles que je connaisse. Elle dépend de compétences importantes afin de pouvoir relier les idées des gens. Je dois aussi maintenir un bon débit. La technique qui consiste à poser des questions faciles afin de favoriser et soutenir le dialogue peut être utilisée» (citée dans Guillemette, Luckerhoff et Guillemette, 2011, p. 93).

De plus, l'interaction est facilitée par des attitudes d'accueil chaleureux, d'amabilité dans les propos (Kalubi, Bouchard et Beckman, 2001), de considération positive de la personne, de présomption de compétence et de centration sur le potentiel plutôt que sur les limites (Friedman, 1998). Ces attitudes doivent être manifestées par des marques verbales et non verbales d'attention et d'intérêt (Rice et Ezzy, 1999).

Chez certaines personnes, on trouve une tendance à l'acquiescement et aux comportements motivés fortement par la désirabilité sociale (Atkinson, 1988; Carrier et Fortin, 1994; Finlay et Lyons, 2002; Sigelman, 1983). En lien avec cette tendance, il est utile que l'intervieweur évite les questions fermées ou à choix multiples ainsi que les suggestions de réponses ou d'opinions (Dockrell, 2004; Flynn, 1986; Sigelman, Winer et Schoenrock, 1982). De même, les questions trop compliquées dans leur formulation ou leur signification ne favoriseront guère l'interviewé à se confier. Dans le même ordre d'idées, l'intervieweur doit éviter le plus possible les manifestations d'autorité comme les approbations et les jugements (Sigelman, 1983). C'est un défi pour le chercheur qui réalise l'entretien d'aborder une thématique sans mettre les mots dans la bouche du participant (Brewster, 2004). Dans la même perspective de faciliter l'expression du discours par la personne même qui vit le phénomène à l'étude, il peut se révéler nécessaire de privilégier les communications en l'absence de proches (Card, 1983; Lennox *et al.*, 2005), à moins que le rôle d'«interprète» soit absolument nécessaire. En somme, il s'agit de tout faire pour valoriser l'originalité individuelle et la singularité de la personne avec laquelle on communique (Wyngaarden, 1981). Une relation saine avec le participant donnera priorité à la limpidité de la communication concernant le message (informations) et le messenger (attitudes). Ainsi, dans un tel contexte de communication, le chercheur doit porter une grande attention à la relation avant de mettre des efforts à planifier un contenu à aborder.

### 1.3.3.

## L'OUVERTURE ET LA SOUPLESSE

L'entretien de recherche qualitative exige une grande ouverture de la part de l'intervieweur. Kvale (1996) parle de « naïveté délibérée » dans le sens d'une grande curiosité, d'un grand intérêt pour ce que dit la personne, d'une « confiance » en la congruence de la personne et d'une ouverture à la nouveauté et à l'inattendu. Cette ouverture va chez le chercheur jusqu'à accepter les changements de points de vue durant la construction du discours, l'ambivalence, l'ambiguïté et même les contradictions apparentes. Rice et Ezzy (1999) affirment que les intervieweurs doivent encourager les interviewés à parler, à converser et à raconter plutôt que simplement répondre aux questions. Dans les faits, les personnes interviewées doivent se sentir libres de parler. La structuration de leur discours est susceptible de provoquer des changements de positions ou d'opinions face à la situation à propos de laquelle ils s'expriment. En outre, la situation de l'entretien de recherche qualitative provoque parfois des formes d'autoréflexion, voire la mise en œuvre de stratégies d'analyses réflexives quant au discours. Quant à lui, Dillon (1990) propose d'éviter d'employer uniquement des questions comme stratégie d'investigation ouverte. Cette stratégie d'élocution de l'intervieweur rejoint la volonté de créer une situation d'échange plutôt que d'imposer un interrogatoire dans lequel la flexibilité serait quasi absente.

Dans la même perspective, la souplesse dans l'adaptation constitue une des qualités essentielles de l'entretien de recherche qualitative (Parker, 2011). En effet, l'« intervenant doit toujours, lorsqu'il s'aperçoit que son plan n'est pas adéquat, qu'il ne mène nulle part ou néglige des points essentiels aux yeux de son interlocuteur, être prêt à modifier ou même à abandonner complètement son plan » (Pauzé, 1984, p. 69).

La souplesse et la flexibilité permettent à l'intervieweur de recentrer doucement le discours, de poser des sous-questions, de demander des précisions ou des compléments d'information (Daunais, 1992).

À ce sujet, Wengraf (2001) parle d'une double attention de la part de l'intervieweur : une attention aux propos de l'interviewé, bien sûr, mais aussi une attention aux stratégies d'adaptation propres à l'entretien réalisé dans le cadre d'un projet de recherche particulier.

### 1.3.4.

## LE GUIDAGE

On définit souvent l'entretien de type qualitatif par la non-directivité pour le différencier de l'entretien dirigé, dans lequel subsiste le risque d'imposition des réponses (Patton, 2002), ce qui situerait davantage

l'entretien dirigé dans la catégorie du questionnaire. On parle alors de «neutralité» ou de «non-imposition» de la part de l'intervieweur, mais cette neutralité n'est pas synonyme de passivité. Au contraire, l'intervieweur s'assure que la spontanéité du discours demeure le plus possible dans les balises de la thématique de recherche. Van der Maren (1996, p. 84) parle de «données suscitées», dans le sens qu'elles ne sont pas collectées naturellement et spontanément au hasard d'une observation générale de la culture ambiante. L'entretien est préparé à partir des objectifs de la recherche. La neutralité signifie alors que l'intervieweur ne suggère nullement ses propres réponses et ne porte pas de jugement sur les paroles des participants. De plus, cette neutralité s'accompagne d'un intérêt positif pour ce qui est dit.

Dans le cas précis de l'entretien de groupe, l'animateur intervient sur la forme parce qu'il «aide au contrôle des discussions et à l'accès à la parole» (Boisvert, Cossette et Poisson, 2005, p. 34) de chacun des participants. Selon Mann et Stewart (2000), alors que l'interactivité de l'entretien de groupe constitue indéniablement un aspect positif, elle peut aussi conduire à des discussions disparates qui ne produisent que des données superficielles. La participation de plusieurs personnes peut également entraîner des difficultés lorsque la discussion s'écarte, que certains participants dominent l'entretien ou que les divergences d'opinions s'accroissent. L'animateur doit donc «rester maître de la situation», tout en évitant d'intervenir «dans un esprit de domination» (Laure, 2004, p. 11). Dans sa fonction de facilitateur, l'animateur encourage la participation de tous dans un esprit égalitaire et assure «la clarification des propos qui paraissent moins cohérents ou explicites, la distribution du droit de parole, le rappel à l'ordre, ou l'application de processus appropriés» (Boisvert, Cossette et Poisson, 2005, p. 34). Ultimement, «c'est l'animateur qui est responsable de l'ambiance de son groupe» (Laure, 2004, p. 11). Il doit donc occuper l'avant-scène dans le but de mener la discussion à terme tout en s'assurant de son bon fonctionnement, notamment en apaisant les tensions et les conflits (Duchesne et Haegel, 2009).

Ainsi, l'animateur s'assure du maintien de la communication à l'intérieur du groupe. Il s'assure aussi que la communication se fait de manière continue et qu'elle n'est pas monopolisée par un ou quelques participants. Que ce soit pour l'entretien individuel ou pour l'entretien de groupe, le leadership de l'animateur doit permettre à la discussion de se dérouler dans un ordre convenable afin que les buts et les objectifs qui ont été fixés soient atteints (Boisvert, Cossette et Poisson, 2005; Duchesne et Haegel, 2009). Comme le soulignent Montoya-Weiss, Massey et Clapper (2007), le chercheur qui réalise l'entretien joue un rôle clé dans la stimulation de la discussion, dans l'encouragement de l'interaction et dans le maintien de l'objectif de l'entretien (le *focus*).

### 1.3.5.

## LA PROFONDEUR

Dans la perspective d'une distinction à établir par rapport à la conversation amicale, il faut rappeler que l'entretien de recherche qualitative doit éviter le piège d'une certaine superficialité. Ainsi, l'intervieweur invite les participants à sortir d'un discours habituel et à entrer dans une réflexivité par rapport à ce qu'ils vivent. Il s'agit, en quelque sorte, de guider les personnes vers leur monde intérieur, vers leur discours intérieur, vers une réflexion en profondeur afin d'obtenir une compréhension riche du phénomène à l'étude (Rabinow, 1988). Ici, le concept de «profondeur» désigne une caractéristique qui se situe à l'opposé de la superficialité (Poupart, 1997), mais il caractérise aussi une certaine façon de faire une pause ou un ralentissement durant l'échange, afin d'orienter les propos sur un élément que l'on désire approfondir pour une compréhension plus riche et plus complète. Ces pauses et ralentissements peuvent être brefs. Ils ponctuent toutefois la situation de l'entretien.

Kvale (1996) utilise la métaphore du mineur qui fore et qui fait surgir un métal précieux des profondeurs de la terre. Concrètement, l'intervieweur invite les participants à développer davantage leur propos, par exemple en leur demandant simplement et directement de «parlez un peu plus de...». Dans le même ordre d'idées, May (1991) conseille de susciter une «élicitation» des récits plutôt qu'une explication. Les consignes aux participants sont alors des invitations à ce qu'ils prennent le temps d'entrer à l'intérieur de soi et d'être attentifs à ce qui s'y passe.

## 1.4.

# LES DÉFIS DE CONDUIRE DES ENTRETIENS QUALITATIFS DANS LES MUSÉES

La nature même de l'environnement muséal nous incite à demeurer vigilants quant au respect des différentes caractéristiques énoncées et des particularités de l'entretien de recherche qualitative. En effet, le cadre du musée dans lequel prend place l'expérience culturelle incite les chercheurs à faire usage d'entretiens *in situ*, c'est-à-dire dans le milieu naturel, au moment où les visiteurs lisent ou observent des œuvres ou artefacts. Les caractéristiques de l'entretien de recherche qualitative que nous avons présentées dans ce texte peuvent inspirer les chercheurs, mais elles ne s'appliquent pas toutes à l'entretien *in situ*. La non-directivité, la considération positive d'autrui, l'ouverture et la souplesse, le guidage et la profondeur peuvent guider le chercheur, mais il n'est pas possible d'animer un entretien d'une heure, totalement inductif, auprès d'un visiteur accompagné qui observe

une œuvre pendant une visite. Par ailleurs, s'il est possible de s'entretenir avec un visiteur, voire deux ou trois, dans un espace limité, dans un petit coin calme du musée, il en est autrement lorsque le chercheur souhaite réaliser un entretien de groupe. Ce dernier réclame un espace plus grand, une salle de réunion qui n'est pas toujours disponible et qui ne correspond pas à l'atmosphère du lieu dans lequel l'expérience culturelle s'est déroulée. Le risque principal que comporte l'animation d'un entretien de groupe directement dans le musée réside dans l'activité qui lui est intrinsèque ; le bruit, l'achalandage, le manque de luminosité sont entre autres des facteurs qui peuvent entraver le bon déroulement de l'entretien. Dans ces conditions, outre les difficultés relatives à la collecte des données, il sera difficile pour le chercheur de préciser les propos, de les clarifier, mais aussi de créer un climat propice à l'échange.

Les principes théoriques de l'entretien de recherche qualitative peuvent certainement être maîtrisés, mais l'environnement même du musée n'y semble pas propice. L'expérience de l'intervieweur comportera indéniablement un atout dans l'animation de l'entretien pour que la place soit laissée au discours du vécu du visiteur et de son expérience de visite. Quant à la considération positive d'autrui, il s'agit d'une posture et d'une qualité inhérentes au rôle de celui qui anime un entretien. Enfin, l'ouverture et la souplesse ne seront pas nécessairement entravées par le lieu dans lequel se déroule la prise de données.

En somme, nous considérons que, malgré certains écueils liés à l'organisation de l'espace et la gestion du nombre de participants, l'animation d'un entretien de recherche qualitative au sein d'un musée ou d'une autre structure culturelle représente une occasion riche de recueillir les propos des visiteurs à l'égard de l'expérience culturelle. Sur le plan éthique, le consentement éclairé, la participation intentionnelle et la volonté des visiteurs à prendre part à ce type d'expérience, cette fois méthodologique, permettent au visiteur de rendre compte de son expérience et d'échanger avec une personne attentive, mais surtout qui souhaite découvrir et comprendre le vécu des visiteurs de musées.

## BIBLIOGRAPHIE

- ADLER, P.A. et P. ADLER (1994). «Observational techniques», dans N.K. Denzin et Y.S. Lincoln (dir.), *Handbook of Qualitative Research*, Thousand Oaks, Sage, p. 277-392.
- ARBORIO, A.-M. (2007). «L'observation directe en sociologie : quelques réflexions méthodologiques à propos de travaux de recherches sur le terrain hospitalier», *Recherche en soins infirmiers*, 90, p. 26-34.
- ATKINSON, D. (1988). «Research interviews with people with mental handicaps», *Mental Handicap Research*, 1(1), p. 75-90.
- BECKER, H.S. et B. GEER (1960). «Participant observation: The analysis of qualitative field data», dans R.N. Adams et J.J. Preiss (dir.), *Human Organization Research. Field Relations and Techniques*, Homewood, Dorsey Press, p. 267-289.

- BLANCHET, A. et A. GOTMAN (2007). *L'enquête et ses méthodes: l'entretien* (2<sup>e</sup> éd.), Paris, Armand Colin.
- BLUMER, H. (1969). *Symbolic Interactionism: Perspective and Method*, Englewood Cliffs, Prentice-Hall.
- BOISVERT, D., F. COSSETTE et M. POISSON (2005). *Animateur compétent, groupes efficaces*, Montréal, Presses Inter Universitaires.
- BREWSTER, S. (2004). «Putting words into their mouths? Interviewing people with learning disabilities and little/no speech», *British Journal of Learning Disabilities*, 32, p. 166-169.
- BUTTERFIELD, N. et M. ARTHUR (1995). «Shifting the focus: Emerging priorities in communication programming for students with a severe intellectual disability», *Education and Training in Mental Retardation and Developmental Disabilities*, 30(1), p. 41-50.
- CARD, H. (1983). «What will happen when we've gone?», *Community Care*, 28, p. 20-21.
- CARRIER, S. et D. FORTIN (1994). «La valeur des informations recueillies par entrevues structurées et questionnaires auprès des personnes ayant une déficience intellectuelle», *Revue francophone de la déficience intellectuelle*, 5(1), p. 29-41.
- CORBIN, J. et A.L. STRAUSS (2008). *Basics of Qualitative Research* (3<sup>e</sup> éd.), Thousand Oaks, Sage.
- DAUNAIS, J.-P. (1992). «L'entretien non directif», dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale* (2<sup>e</sup> éd.), Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 273-293.
- DEMERS, C. (2003). «L'entretien», dans Y. Giordano (dir.), *Conduire un projet de recherche*, Paris, Management et Société, p. 171-210.
- DESLAURIERS, J.P. (1991). *Recherche qualitative: guide pratique*, Montréal, Chenelière/McGraw-Hill.
- DEWALT, K. et B. DEWALT (2002). *Participant Observation: A Guide for Fieldworkers*, Walnut Creek, Altamira Press.
- DILLON, J. (1990). *The Practice of Questioning*, Londres, Routledge.
- DOCKRELL, J.E. (2004). «How can studies of memory and language enhance the authenticity, validity and reliability of interviews?», *British Journal of Learning Disabilities*, 32, p. 161-165.
- DUCHESNE, S. et F. HAEGEL (2009). *L'enquête et ses méthodes. L'entretien collectif*, Paris, Armand Colin.
- EDELMAN, G. (2003). «Naturalizing consciousness: A theoretical framework», *Proceeding of the National Academy of Sciences (PNAS)*, 100(9), 5520-5524, <<https://www.pnas.org/content/100/9/5520>>, consulté le 14 août 2020.
- FINLAY, W.M. et E. LYONS (2002). «Acquiescence in interviews with people who have mental retardation», *Mental Retardation*, 40(1), p. 14-29.
- FLYNN, M.C. (1986). «Adults who are mentally handicapped as consumers: Issues and guidelines for interviewing», *Journal of Mental Deficiency Research*, 30(4), p. 369-377.
- FRIEDMAN, R.I. (1998). «Use of advance directives: Facilitating health care decisions by adults with mental retardation and their families», *Mental Retardation*, 36(6), p. 444-456.
- GARDOU, C. (2011). *Le handicap par ceux qui le vivent*, Toulouse, Érès.
- GAVARD-PERRET, M.L., D. GOTTELAND, C. HAON et A. JOLIBERT (2008). *Méthodologie de la recherche: réussir son mémoire ou sa thèse en sciences de gestion*, Paris, Pearson Education.
- GILMAN, B.I. (1916). «Museum fatigue», *Scientific Monthly*, 2(1), p. 62-74.
- GUILLEMETTE, M., J. LUCKERHOFF et F. GUILLEMETTE (2011). «Les entretiens de groupe en ligne», *Recherches qualitatives*, 29(3), p. 79-102.
- HAAS, V. et E. MASSON (2006). «La relation à l'autre comme condition à l'entretien», *Les cahiers internationaux de psychologie sociale*, (71), p. 77-88.
- HAMMERSLEY, M. et P. ATKINSON (1983). «What is ethnography?», dans M. Hammersley et P. Atkinson, *Ethnography, Principles in practice*, Londres, Routledge.

- KALUBI, J.C., J.M. BOUCHARD et P. BECKMAN (2001). «Regards sur les difficultés de communication entre parents et intervenants», dans J.C. Kalubi, J.P. Pourtois, J.M. Bouchard et D. Pelchat (dir.), *Partenariat, coopération et appropriation des savoirs*, Sherbrooke, CRP, p. 151-164.
- KAUFMANN, J.C. (1996). *L'entretien compréhensif*, Paris, Nathan.
- KAWULICH, B.B. (2005). «Participant observation as a data collection method», *Forum: Qualitative Social Research*, 6(2), <<http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/466/996>>, consulté le 14 août 2020.
- KVALE, S. (1996). *Interviews: An Introduction to Qualitative Research Interviewing*, Thousand Oaks, Sage.
- LAPERRIÈRE, A. (2009). «L'observation directe», dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale: de la problématique à la collecte de données* (5<sup>e</sup> éd.), Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 311-336.
- LAURE, F. (2004). *Le guide des techniques d'animation* (2<sup>e</sup> éd.), Paris, Dunod.
- LENNOX, N., M. TAYLOR, T. REY-CONDE, C. BAIN, D.M. PURDIE et F. BOYLE (2005). «Beating the barriers: recruitment of people with intellectual disability to participate in research», *Journal of Intellectual Disability Research*, 49(4), p. 296-305.
- MANN, C. et F. STEWART (2000). *Internet Communication and Qualitative Research: A Handbook for Researching Online*, Londres, Sage publication.
- MARTINEAU, S. (2005). «L'observation en situation: enjeux, possibilités et limites», *Recherches qualitatives*, Hors-série, 2, p. 5-17.
- MAY, K.A. (1991). «Interview techniques in qualitative research: Concerns and challenges», dans J.M. Morse (dir.), *Qualitative Nursing Research*, Londres, Sage, p. 188-201.
- MAYER, R., F. OUELLET, M.C. SAINT-JACQUES et D. TURCOTTE (2000). *Méthodes de recherche en intervention sociale*, Boucherville, Gaëtan Morin.
- MICHELAT, G. (1975). «Sur l'utilisation de l'entretien non directif en sociologie», *Revue française de sociologie*, 16(2), p. 229-247.
- MONTOYA-WEISS, M.M., A.P. MASSEY et D.L. CLAPPER (2007). «On-line focus groups: Conceptual issues and a research tool», dans N.K. Malhotra (dir.), *Fundamentals of Marketing Research*, vol. 2, Los Angeles, Sage, p. 43-53.
- NADEAU-LACOUR, T. (2000). «L'expérience comme matériau privilégié pour une anthropologie théologique du sujet croyant», *Laval théologique et philosophique*, 56(1), p. 65-79.
- PARKER, M. (2011). *The Science of Qualitative Research*, Cambridge, Cambridge University Press.
- PATTON, M.Q. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (3<sup>e</sup> éd.), Thousand Oaks, Sage.
- PAUZÉ, É. (1984). *Techniques d'entretien et d'entrevue*, Montréal, Modulo.
- POUPART, J. (1997). «L'entretien de type qualitatif: considérations épistémologiques, théoriques et méthodologiques», dans J. Pourpart, J.-P. Deslauriers, L.-H. Groulx, A. Laperrière, R. Mayer et A. Pires (dir.), *La recherche qualitative: enjeux épistémologiques et méthodologiques*, Montréal, Gaëtan Morin, p. 173-209.
- RABINOW, P. (1988). *Un ethnologue au Maroc*, Paris, Hachette.
- RICE, P.L. et D. EZZY (1999). *Qualitative Research Methods: A Health Focus*, Oxford, Oxford University Press.
- ROGERS, C.R. (1945). «The non-directive method as a technique for social research», *American Journal of Sociology*, (50), p. 279-283.
- ROGERS, C.R. (1951). *Client-Centered Therapy: Its Current Practice, Implications and Theory*, Boston, Houghton Mifflin.
- ROGERS, C.R. et F.J. ROETHLISBERGER (1952). «Barriers and gateways to communication», *Harvard Business Review*, 30(4), p. 46-52.
- RUBIN, H.J. et I. RUBIN (1995). *Qualitative Interviewing: The Art of Hearing Data*, Thousand Oaks, Sage.

- SAVOIE-ZAJC, L. (2009). «L'entrevue semi-dirigée», dans B. Gauthier (dir.), *Recherche sociale: de la problématique à la collecte de données* (5<sup>e</sup> éd.), Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 337-360.
- SEIDMAN, I. (2013). *Interviewing as Qualitative research* (4<sup>e</sup> éd.), New York, Teachers College Press.
- SIGELMAN, C. (1983). *Communicating with Mentally Retarded Persons: Asking Questions and Getting Answers*, Washington, American Association on Mental Deficiency.
- SIGELMAN, C., J. WINER et C. SCHOENROCK (1982). «The responsiveness of mentally retarded persons to questions», *Education and Training of the Mentally Retarded*, 17(2), p. 120-124.
- VAN DER MAREN, J.M. (1996). *Méthodes de recherche pour l'éducation* (2<sup>e</sup> éd.), Montréal, Les Presses de l'Université de Montréal.
- WARE, J. (2004). «Ascertaining the views of people with profound and multiple learning disabilities», *British Journal of Learning Disabilities*, 32, p. 175-179.
- WATSON, A. et K.E. TILL (2010). «Ethnography and participant observation», dans D. DeLyser, S. Herbert, S. Aiken, M. Craig et L. McDowell (dir.), *The Sage Handbook of Qualitative Geography*, Los Angeles, Sage, p. 121-137.
- WATZLAWICK, P. (1967). *Pragmatics of Human Communication*, New York, Norton.
- WENGRAF, T. (2001). *Qualitative Research Interviewing*, Thousand Oaks, Sage.
- WHYTE, W.F. (1951). «Observation field methods», dans M. Vahoda, M. Deutsch et S.W. Cook (dir.), *Research Methods in Social Relations*, vol. 2, New York, Holt, p. 493-513.
- WYNGAARDEN, M. (1981). «Interviewing mentally retarded persons: Issues and strategies», dans R. Bruininks, C.E. Meyers, B.B. Sigford et K.C. Lakin (dir.), *Deinstitutionalization and Community Adjustment of Mentally Retarded People*, Washington, American Association on Mental Deficiency, p. 107-113.

## Chapitre 2

# L'EXPÉRIENCE CULTURELLE DE LA VISITE D'EXPOSITIONS

## APPORTS, DISCUSSIONS ET PERSPECTIVES MÉTHODOLOGIQUES

**Marie-Sylvie Poli**

Que signifie être chercheur à l'écoute en muséologie de la réception ?

C'est avant tout assumer une curiosité personnelle et scientifique pour le musée et son support de communication actuellement le plus typique, l'exposition.

Sur le plan de la recherche, c'est mettre en œuvre des méthodes de travail, la plupart du temps en lien avec des musées et des expositions existants, afin de saisir la vocation culturelle du musée dans la société.

C'est rester attentif aux changements technologiques, économiques et politiques qui participent aux transformations du musée et des professions du champ muséal dans son ensemble.

Parce que les discours circulent sans cesse et partout, que la communication est par essence polyphonique, être chercheur en muséologie de la réception, c'est tenter d'être à l'écoute de tous les espaces discursifs, de toutes les sphères sociales où « ça » parle du musée avec des mots ou des images. Sont ainsi considérés comme terrains : la littérature grise, les publications scientifiques, les médias de masse, la littérature, le cinéma, l'école, les jeux vidéo, Internet, les réseaux sociaux numériques, les blogues, tous les nouveaux médias numériques.

C'est aussi du point de vue méthodologique mettre en œuvre des protocoles d'enquêtes qualitatives pour donner la parole aux publics qui fréquentent le musée et ses expositions, à ceux qui le pratiquent

à leur façon sur Internet, sans pour autant se désintéresser de ceux qu'on qualifie encore bien souvent de «non-publics» parce qu'ils ne s'y rendent pas.

C'est privilégier des collaborations avec les professionnels du musée lors des expertises, des évaluations, des enquêtes de publics, des coopérations dans les phases de production et de réception des expositions, des dispositifs de médiation (Ancel et Poli, 2008, p. 10).

C'est partager les résultats de toutes ces approches avec d'autres chercheurs et avec le plus grand nombre d'acteurs afin que les savoirs et les représentations collectives sur le musée évoluent concrètement et symboliquement, en phase avec la réalité des changements qu'il a connus, qu'il connaît et qu'il connaîtra encore<sup>1</sup>. En France, les années 2018 et 2019 ont été marquées par une fréquentation record de certains grands musées parisiens qui a incité les médias à aborder la question de la visite au musée avant tout dans une approche de croissance quantitative des publics. *Le Monde*, pour prendre un média généraliste exemplaire de cette tendance, titrait le 15 août 2019 : « Le Musée du Louvre bousculé par la "jocodomania" » ; et le 30 octobre 2019 : « Les musées face au défi de la surfréquentation »<sup>2</sup>. En focalisant de la sorte leurs commentaires sur les chiffres de la performance de certains établissements à attirer de plus en plus de publics, ces genres d'analyse, dans une certaine mesure proches de la rhétorique de la presse à sensation, participent activement à créer et à diffuser une construction sociale strictement quantifiée de la pratique muséale.

Ces discours légitiment une vision stéréotypée du musée auxquels les acteurs politiques se réfèrent lorsqu'il s'agit de parler de culture et de projets culturels. Ils renforcent des représentations exclusivement chiffrées dominantes dans les médias.

- .....
1. « Le musée est une institution permanente sans but lucratif, au service de la société et de son développement, ouverte au public, qui acquiert, conserve, étudie, expose et transmet le patrimoine matériel et immatériel de l'humanité et de son environnement à des fins d'études, d'éducation et de délectation » (Conseil international des musées, 2007, <<https://icom.museum/fr/>>). « Les musées sont des lieux de démocratisation inclusifs et polyphoniques, dédiés au dialogue critique sur les passés et les futurs. Reconnaisant et abordant les conflits et les défis du présent, ils sont les dépositaires d'artefacts et de spécimens pour la société. Ils sauvegardent les mémoires diverses pour les générations futures et garantissent l'égalité des droits et l'égalité d'accès au patrimoine pour tous les peuples. Les musées n'ont pas de but lucratif. Ils sont participatifs et transparents et travaillent en collaboration active avec et pour diverses communautés afin de collecter, préserver, étudier, interpréter, exposer, et améliorer les compréhensions du monde, dans le but de contribuer à la dignité humaine et à la justice sociale, à l'égalité mondiale et au bien-être planétaire » (Conseil international des musées, 2019, <<https://icom.museum/fr/>>). Définitions à lire dans Maczek, 2019, p. 11.
  2. En France comme dans beaucoup d'autres pays, le confinement de la population et la fermeture des musées durant l'épidémie de COVID-19 en 2020 vont brutalement faire chanceler cette approche.

Cette vision essentiellement gestionnaire prégnante dans le discours médiatique et sur les réseaux sociaux parodie la réalité au point de donner à penser que toute visite au musée s'apparente à une course d'obstacles dans des salles d'exposition bondées de touristes pressés (Ethis et Poli, 2014, p. 76).

Le plus problématique est que ce discours du chiffre, appliqué à la culture, néglige complètement, voire dégrade la valeur unique, symbolique, de l'expérience culturelle au musée.

Et pourtant, l'état de l'art de la littérature grise, des revues scientifiques et des ouvrages spécialisés dans ce qu'on nomme les « sciences de la culture » (muséologie, sociologie, *cultural studies*, littérature comparée) prouve *a contrario* que les chercheurs explorent la relation des publics au musée par des approches surtout qualitatives.

Ces approches font le choix de se fier aux actes (visiter, photographier, parler, noter, lire, etc.) et aux paroles de personnes interrogées (parler de soi et de son rapport au monde en parlant de sa visite) (Poli et Archat, 2018, p. 21). Elles démontrent que la visite d'une exposition mérite d'être considérée comme une activité intense, une mise en tension de notre rapport intime et collectif à la culture, une activité capable de modifier les visions du monde de l'individu. Ces recherches relèvent d'une forme particulière de muséologie de terrain que j'ai qualifiée de « muséologie de la réception<sup>3</sup> ». J'ai consacré une partie non négligeable de mes recherches à cette muséologie de la réception qui, du point de vue théorique, consiste à considérer l'expérience culturelle de visite comme une problématique à part entière. Du point de vue méthodologique, la muséologie de la réception propose des méthodes de terrain propres à saisir le sens et les enjeux de la visite d'expositions ou de musées, visite souvent considérée de manière restrictive comme un loisir légitime parmi tant d'autres (Fabiani, 2007, p. 20).

Bien que j'aie parfois choisi d'avoir recours à des méthodes d'enquêtes quantitatives (questionnaires, entretiens semi-directifs) (Poli, 2013, p. 120), les résultats les plus intéressants furent obtenus par l'intermédiaire d'entretiens réalisés sous la forme d'une interaction verbale entre le visiteur et le chercheur. Il s'agit d'une approche ascendante (*bottom up*) de l'expérience de visite, exprimée par le sujet qui la vit comme une expérience certes personnelle, mais pour autant non dénuée de filiations et de répercussions collectives.

---

3. Les recherches en muséologie de la réception sur lesquelles je m'appuie en partie ici sont pour moi entièrement corrélées aux autres travaux que j'ai menés en muséologie sur le texte au musée, sur le discours médiatique du musée, sur l'école et le musée, sur la critique d'exposition, sur les rhétoriques des discours expographiques ou sur le musée et le numérique.

Dans cette contribution, les apports de la muséologie de la réception à une approche communicationnelle de l'expérience culturelle de la visite d'expositions seront premièrement abordés sous l'angle des résultats mis en évidence par des recherches de terrain. La deuxième section sera consacrée à une discussion critique sur les méthodologies exemplaires de ce genre de recherches. L'examen de changements des paradigmes épistémologique et méthodologique fera l'objet de la troisième section. Il présage d'un développement de cadres de recherches multidisciplinaires (numérique, littérature comparée) qui prennent en compte d'autres protocoles de composition de corpus d'informations que l'entretien compréhensif entre le visiteur et le chercheur en face à face.

## 2.1.

# DES TÉMOIGNAGES QUI ONT DU SENS POUR LE CHERCHEUR, POUR LE VISITEUR, POUR LE MUSÉE

Quand on les écoute attentivement, les paroles des visiteurs livrent des témoignages intimes qui concernent les modes de déplacement dans le parcours d'exposition ainsi que les différentes formes d'attention consacrée à la visite. Qui plus est, ces témoignages disent souvent avec franchise combien visiter l'exposition amène les sujets à se remémorer des moments qui donnent à cette visite d'exposition la force d'une expérience culturelle à part entière.

Les uns confient avec moult détails biographiques que certains items, certains moments, certains expôts<sup>4</sup> ou l'exposition dans sa globalité leur ont fait revivre des moments forts de leur vie (enfance, famille, amour). Ils évoquent lors de l'entretien des souvenirs de personnes chères, cruciales dans l'élaboration de leur identité (Poli et Houbart, 2007, p. 190).

Les autres sollicitent les aptitudes évocatrices de leurs mémoires en évoquant des expériences fondatrices qui leur sont revenues à l'esprit au fil de leur visite de l'exposition. Ce sera un récit familial jusque-là enfoui et qui ressurgit à la vue d'une œuvre ; ce sera, à l'écoute d'un témoignage audio, le souvenir de la rencontre avec des personnalités hors du commun qui les ont marqués ; ce sera la réapparition spontanée de tout un pan de connaissances jusque-là négligées ; ce sera la réminiscence rassurante d'une personne aimée ; ce sera l'écho de bons ou de mauvais souvenirs d'enfance.

---

4. Expôt : en muséologie cette notion désigne tous les objets et tous les dispositifs – matériels et immatériels – porteurs de sens dans l'exposition.

Les évocations mémorielles assurent également un rôle de structuration du récit de la visite. En développant linéairement son propos au plus près de la trame de son souvenir, l'interviewé se délivre de la contrainte symbolique de l'entretien. Parler en suivant la trame directrice d'une narration développée au fil de l'interaction avec le chercheur permet de prendre appui (par des rappels, des reformulations) sur des éléments de discours plus aisés à maîtriser que les propositions abstraites d'une discussion à bâtons rompus.

On perçoit aussi que parler de l'exposition procure chez certains du plaisir à parler avec force de leurs valeurs et qu'ils s'autorisent à évoquer leurs engagements, les symboles de leur éthique personnelle (Schiele, 2014, p. 38).

Le **récit** détaillé de la visite peut aussi permettre l'expression sensible d'une déception, donner lieu à l'évocation d'un sentiment de vexation ressenti face à des textes expographiques difficiles ou à l'encontre de positions jugées présomptueuses de la part du musée.

Les entretiens nous livrent également des avis tranchés d'interviewés, parfois très critiques sur ce qu'il y a de juste ou d'erroné selon eux dans le discours de l'exposition, dans l'approche qu'elle déploie. Il s'agit d'un regard sans concession de leur part visant à imposer aux institutions muséales de renforcer leurs déterminations à s'engager dans des projets d'exposition exigeants et polémiques.

On peut dire que le temps où les visiteurs ressentaient un sentiment d'infériorité face à l'institution musée s'est estompé au fil des ans. Les visiteurs demandent aujourd'hui explicitement à l'exposition de leur donner à vivre une expérience qui les légitime en tant que sujets, qui crée «un maintien de rapports de reconnaissance réciproque authentique» (Honneth, 2004, p. 134).

Ne soyons toutefois pas catégorique à ce sujet, car parmi les interviewés, certains s'excusent avec une certaine candeur de ne pas avoir tout lu, tout compris, ils regrettent de ne pas avoir passé assez de temps pour tout voir, tout faire, tout saisir. C'est ce que j'appelle le «complexe» du bon élève, qui laisse des traces lors de l'interview. Ainsi, parfois l'**analyse de discours** met en évidence le recours fréquent à des modalisateurs de dépréciation de soi, de son capital culturel. Enfin, dans des formes verbales très variées (allant du registre de langue soutenu au registre familier), les interviewés disent leur désir profond de comprendre les messages et les savoirs exposés, comme s'ils ressentaient la nécessité d'être une partie prenante dans les mécanismes que les concepteurs de l'exposition ont utilisés pour s'adresser à leurs publics.

La situation d'entretien n'est plus une situation de communication entre le visiteur comme représentant de l'institution, relation motivée par le projet qui va les engager dans une relation anticipée. Elle est une situation de communication entre un enquêteur et un visiteur qui parle de son rôle dans une autre relation : celle qui le relie au « concepteur » de cet élément-ci qu'il a pratiqué (Le Marec et Topalian, 2003, p. 18).

Dans la majorité des cas pour ces visiteurs, l'expérience de visite qu'ils viennent de vivre s'inscrit dans une démarche culturelle légitime. Qu'ils la critiquent ou qu'ils la louent, qu'ils soient en accord ou en désaccord avec telle exposition, ils confirment la vocation du musée à leur faire vivre une expérience culturelle qui les enrichit cognitivement, émotionnellement et symboliquement.

Opter pour des entretiens en face à face de longue durée permet d'aller bien au-delà de certaines réponses toutes faites et bien peu convaincantes pour le chercheur. Ainsi, lorsque nous amenons l'interviewé à exprimer pourquoi il est venu visiter l'exposition, il est fréquent que le premier élément de réponse soit : « *Par hasard* ». Or on sait fort bien que le hasard n'existe pas en ces matières. Prenant le temps de raconter sa visite, de s'octroyer quelques anecdotes, d'évoquer sa scolarité ou ses amitiés, le visiteur arrive très souvent à comprendre, au fil de son propos, les raisons pour lesquelles il est entré dans l'exposition. Ces raisons sont fort diverses : le souvenir d'un enseignant passionnant dans sa jeunesse, une curiosité quasi obsessionnelle pour un sujet, une attirance pour certains lieux, certains récits, le souvenir de livres lus, de films vus qui évoquent pour lui l'exposition.

Ces moments durant lesquels le visiteur s'écoute expliquer ses raisons, ses valeurs, ses goûts ou ses rejets sont tout aussi enrichissants pour le chercheur que pour le sujet lui-même. On peut même faire l'hypothèse que dans ces moments d'interaction, l'interviewé apprend à s'appréhender lui-même comme visiteur de musée. Il s'agit là d'une approche qui ne s'oppose en rien à une sociologie de la réception (quantitative ou qualitative), mais qui permet d'adopter le point de vue du visiteur pour comprendre sa démarche dans un ensemble de pratiques culturelles engagées dans une quête personnelle (Poli et Ancel, 2014, p. 52).

Un autre résultat mérite réflexion. Les propos de nos visiteurs ne manquent pas d'exprimer des propositions d'améliorations des dispositifs expographiques ou des médiations au musée. Il s'agit parfois de propositions normatives qui expriment un goût pour les scénographies pédagogiques, traditionnelles.

Il peut s'agir également de propositions précises qui portent sur des éléments de savoir à insérer dans le parcours, sur des conseils techniques pour améliorer la luminosité, la lisibilité.

Certaines améliorations suggérées visent le projet muséographique tout entier : s'ouvrir plus à la période contemporaine pour un musée d'histoire, exposer plus d'artistes locaux pour un musée d'art d'ambition nationale et internationale, équiper les salles de dispositifs musicaux, proposer plus ou moins de technologies numériques, et bien d'autres requêtes encore.

L'entretien sur l'expérience de visite tourne alors parfois à l'**évaluation** de l'exposition visitée ou du musée. On est tenté de dire que les visiteurs sont friands d'évaluer les productions et les choix des professionnels du musée, voire de les assister par leurs propositions.

Le panorama des expositions des dix dernières années montre d'ailleurs que les musées entendent les préconisations des visiteurs, qu'ils y sont sensibles.

On notera que le bilan de la transformation est plutôt spectaculaire. D'abord, on a vu l'abandon de toute référence à une légitimité intemporelle, qui n'équivaut certes pas à l'illusoire élimination de toute idéologie, mais qui introduit au sein de l'institution un principe nouveau de relativisation des contenus et des actes. De là découle un renversement des priorités, au détriment des collections mais au profit du public, car les collections cessant d'être scrupuleusement vénérées deviennent des points de départ de la réflexion au service d'un propos adressé au visiteur (Deloche, 2010, p. 87).

Les nouvelles scénographies à dimension participative, la multitude de médiations (humaines, technologiques, artistiques, pédagogiques), l'originalité et la qualité des designs expographiques, l'attention de plus en plus fréquente portée au visiteur, les livres d'or classiques ou sur supports numériques, bref, toutes les sortes d'inventions muséographiques qui émergent du champ muséal semblent se faire l'écho de ce que les visiteurs expriment dans les enquêtes qualitatives de muséologie de la réception (Poli, 2019, p. 168). Pourtant, ce n'est ni la fonction ni le rôle de ces dernières. .

Néanmoins, nous faisons l'hypothèse que les récits d'expériences de visite influent sur le monde des musées alors même que les recherches sont peu communiquées, peu éditées. Serait-ce un paradoxe ?

Oui, si l'on considère que contrairement aux enquêtes quantitatives de satisfaction, les recherches qualitatives en muséologie de la réception ne doivent pas être envisagées comme des instruments d'évaluation.

Non, si, partant du principe de récursivité théorisé par Edgar Morin, on accepte l'idée que les requêtes que les visiteurs adressent au musée engendrent une réponse en retour, c'est-à-dire une rétroaction ; dans ce cas, le fait que le musée accorde sa considération au visiteur et à ses expériences de visite (Morin, 2014, p. 56).

Ce qui est d'autant plus une expérience culturelle intense pour le sujet, car la visite de l'exposition est reliée, il le dit lui-même, à ce qu'il a vécu auparavant dans d'autres contextes, avec d'autres personnes, dans l'intimité comme dans la vie sociale.

## 2.2. USAGES ET QUESTIONNEMENTS MÉTHODOLOGIQUES

On vient de voir que l'expérience de visite d'une exposition s'inscrit au plus profond de la personne, puisqu'elle active chez chacune les ressorts de la connaissance, des valeurs, de l'émotion, de la curiosité, de l'identité, de l'intime. Comme la visite est parfois précédée de la recherche d'informations ou de discussions à propos de l'exposition, nous concevons que la réception est un processus qui débute avant le parcours de l'exposition, qui se poursuit durant la visite et bien après, soit de façon strictement personnelle, soit de manière collective (Falk, 2012, p. 18).

Optant pour cette conception empreinte des cadres théoriques de l'ethnométhodologie et de la sociologie compréhensive, on postule le concept d'un « visiteur expert » de son récit de visite, c'est-à-dire expert de ce qu'il dit et de comment il le dit, à propos des répercussions cognitives et émotionnelles qu'il attribue aux effets de la visite de l'exposition sur sa personne (Copans, 2008, p. 64). Ce retournement de situation qui, sur le terrain, transforme l'apprenti en enseignant n'est pas l'un des moindres paradoxes du métier (Bensa, 2010, p. 41).

Ainsi, chaque sujet interviewé est-il écouté dans l'expression des représentations et des positions qui sont les siennes, dans le registre de langue qui est le sien, celui qu'il décide d'adopter à l'occasion<sup>5</sup>. Chaque entretien enregistré avec l'accord préalable de l'interviewé compose un corpus discursif exprimé en langue vernaculaire dont nous postulons qu'il va renseigner le chercheur sur les questions qui l'intéressent à propos de l'expérience de visite de chaque interviewé : les modalités physiques et cognitives de son parcours, les choix effectués pour se consacrer à certains espaces temps de l'exposition plus qu'à d'autres, les qualités axiologiques qu'il confère à ce qu'il vient de vivre, les effets phénoménologiques de cette expérience individuelle mais également

---

5. Toutefois, la réalité n'est pas si simple puisqu'on connaît bien – lorsqu'on pratique habituellement ces modalités d'enquête – ces situations où certains interviewés développent des tactiques d'hypercorrection linguistique, s'en tiennent à exprimer des poncifs sur leur expérience de visite afin que leurs propos correspondent à ce qu'ils pensent que le chercheur considère comme la bonne réponse, la bonne attitude, le discours du visiteur « bon élève ».

partagée (avec d'autres visiteurs, avec l'intervieweur), les répercussions affectives ou cathartiques de la visite auxquelles l'entretien lui permet d'accéder de manière réflexive.

Les implications méthodologiques de ce postulat induisent certaines contraintes matérielles et axiologiques de base, puisque parler n'a de sens que dans un contexte d'énonciation, ici l'interaction entre un chercheur à l'écoute et un visiteur.

Voici les conditions indispensables à respecter :

- mener l'entretien au musée dans un endroit approprié ;
- respecter le contrat du *recipient design*<sup>6</sup>, notion selon laquelle les participants engagés dans une interaction construisent leurs énoncés de manière à être compris par un interlocuteur, en matière de connaissances potentiellement partagées par les participants (Sacks, Schegloff et Jefferson, 1974, p. 696) ;
- expliquer le contexte et les objectifs de l'étude à laquelle les sujets participent ;
- laisser tout le temps à l'interviewé d'exprimer des approximations, des clichés, des contradictions, des doutes, des revendications sans manifester un avis de chercheur ;
- tout enregistrer sans pour autant gêner l'interviewé ;
- adopter une attitude d'écoute bienveillante du début à la fin de tout entretien.

Nous sommes donc dans une démarche qualitative et ascendante (c'est l'interviewé qui dit sa vision de l'objet de l'entretien) dans laquelle chaque entretien est envisagé comme heuristique, non reproductible et non modélisable, puisqu'exemplaire de la conversation coconstruite au cours de chaque interaction verbale entre interviewé et intervieweur.

Cette forme d'**écoute ascendante** révèle la dimension engagée des récits et des explications des visiteurs en défendant une conception subjective de la visite d'exposition, en phase avec cette remarque de Ludwig Wittgenstein à propos de l'appréciation au musée :

Il y a une foule de gens, aisés, qui ont étudié dans de bonnes écoles, qui peuvent se permettre de voyager, aller au Louvre, etc. – ils connaissent beaucoup de choses et peuvent parler facilement de douzaines de peintres. Voici maintenant quelqu'un qui a vu très peu de tableaux, mais qui regarde intensément une ou deux peintures qui lui font une profonde impression. D'un côté un coup d'œil large, sans être profond ni vaste ; d'un autre côté,

---

6. En analyse conversationnelle, le terme *recipient design* renvoie aux façons dont le format du tour de parole rend compte d'un ajustement du locuteur vis-à-vis de son interlocuteur.

un coup d'œil très étroit, concentré, circonscrit. Est-ce que ce sont là différentes façons d'apprécier ? On peut toutes les appeler « appréciation » (1992, p. 31).

Ces méthodes posent un certain nombre de problèmes qui doivent être évoqués.

Le premier problème est celui de la nature exclusivement linguistique des corpus. Nous considérons qu'il s'agit d'un problème méthodologique, car au cours des interactions, les visiteurs expriment souvent le besoin de montrer des objets, des images, des œuvres. Ils miment parfois leurs visites par des mouvements corporels. Ils imitent leurs réactions émotionnelles dans le cadre contraint de l'interaction avec le chercheur. Les enregistrements qui composent nos corpus étant exclusivement linguistiques, nous ratons forcément des éléments de compréhension importants de l'expérience de visite. Pour atténuer le problème, nous proposons parfois à l'interviewé de commenter des photos qu'il a prises lui-même de l'exposition et qu'il considère comme révélatrices des éléments qui l'ont le plus interpellé (Ancel et Poli, 2015, p. 199).

La deuxième interrogation concerne les compétences du chercheur avant, pendant et après l'interaction. Les phases de travail préparatoire aux interactions entre le chercheur et le visiteur nécessitent pour l'intervieweur de s'informer sur le musée, de bien connaître le projet d'exposition, d'être au courant des engagements et des attentes des tutelles, mais également de passer du temps dans l'exposition pour s'imprégner de l'ambiance (visuelle, sonore, olfactive), pour saisir les discours des concepteurs et pour se laisser interpeller par le design expographique<sup>7</sup>. Par ailleurs, pour prétendre à la fiabilité, ce genre de protocole d'enquête nécessite que, une fois les entretiens réalisés par des personnes expérimentées et les corpus d'entretiens constitués, les chercheurs qui les analysent aient de solides compétences en analyse de contenu, en analyse de discours et en analyse conversationnelle. Ce sont des méthodes qui exigent beaucoup de temps de mise en commun et de discussion sur des points de détail essentiels à la pertinence des analyses.

Le recours à des **outils d'analyse de discours informatisés** pose un troisième problème, car chaque outil présente des avantages et des inconvénients pour traiter des entretiens qualitatifs dont la richesse tient parfois aux silences, aux redites, aux expressions maladroitement dont seul le chercheur aguerri peut évaluer la profondeur. Dans notre pratique, afin de pouvoir traiter des corpus de paroles conséquents, nous avons choisi d'utiliser le logiciel d'analyse de discours Tropes.

---

7. « Le design expographique peut être défini comme la forme archétypale de tout projet d'exposition qui vise à stimuler l'intelligence et l'émotion du visiteur par des registres cognitifs, sémiotiques, ou par des dispositifs multimédias élaborés dans un souci de pertinence scientifique par des experts du champ muséal, y compris des designers » (Poli, 2019, p. 198).

Ce dernier présente l'avantage de réaliser des analyses sémantiques par univers de sens (des registres sémantiques, des synonymes en langue) et pas seulement des comptages lexicaux ou grammaticaux. Cela permet au chercheur de connaître de manière objective du point de vue de la langue ce dont parle l'interviewé. En mettant ainsi en évidence de manière automatisée des registres de synonymie entre des mots et des groupes de mots, Tropes permet au chercheur de constituer les champs sémantiques représentatifs de chaque interviewé. Le logiciel facilite également l'accès aux indices linguistiques de modalisation utilisés par le visiteur interrogé : le doute, la négation, l'interrogation. Enfin, Tropes propose une fonctionnalité qui autorise le chercheur à créer des champs de synonymes *ad hoc* appropriés au champ muséal (par exemple, le terme *vitrine* sera reconnu comme support d'objets dans l'exposition et pas comme meuble d'intérieur) et à la problématique de l'entretien, selon l'exposition visitée.

Enfin, la dimension structurellement dialogique de tous les entretiens impose au chercheur de construire des grilles d'analyse des corpus qui permettent de distinguer des propos qui relèvent du discours ambiant (la *doxa*) sur le musée de ceux qui expriment la subjectivité de l'expérience de visite individuelle. C'est le quatrième problème méthodologique propre à la muséologie de la réception qualitative : retracer, caractériser la source énonciative des avis exprimés. La théorie de la communication qualifie parfois de « ventriloquie énonciative » les effets du concept de « dialogisme » du langage et du discours théorisés par Bakhtine (Cooren, 2013, p. 92). En muséologie de la réception, ce phénomène de ventriloquie prend des formes diverses, selon les univers de discours de référence.

La personne interviewée prend pour siens les mots et les discours lus ou entendus dans l'exposition. Les clichés, les prédiscours et les représentations sociales qui parlent du musée se retrouvent également dans les propos des visiteurs. Les récits familiaux de visite au musée, les expériences de visite antérieures, les avis colportés par le bouche-à-oreille, les discours des médias, les publications (*posts*<sup>8</sup>) sur les réseaux sociaux numériques et quantité d'autres sources ou d'avis émanant d'autres personnes que le visiteur sont imbriqués dans le récit de l'expérience de visite. Le problème est d'autant plus délicat à traiter que les sujets abordés à l'issue d'une visite relèvent parfois de souvenirs et de pensées intimes que l'interviewé ne souhaite pas partager ; faire parler d'autres que soi par sa propre voix est donc une stratégie de pudeur personnelle fréquemment utilisée. L'entretien est donc un millefeuille énonciatif composé de l'écho des représentations

.....  
8. Messages déposés sur les réseaux sociaux numériques par les usagers de ces réseaux.

du visiteur sur la culture et sur l'exposition. Cela n'est pas un problème en soi quand on considère, comme c'est notre cas, la culture comme un processus collaboratif en perpétuelle coconstruction.

## 2.3. CHANGER DE PARADIGMES POUR SAISIR L'EXPÉRIENCE CULTURELLE ? DU NUMÉRIQUE À LA LITTÉRATURE COMPARÉE

La muséologie de la réception qualitative et compréhensive par entretien telle que nous l'avons conduite dans la majorité des domaines du champ muséal (histoire, sciences et techniques, beaux-arts, art contemporain, ethnographie et anthropologie) continue de mobiliser des chercheurs formés à des approches pluridisciplinaires (analyse de discours, sociologie, sémiologie), surtout en sciences de la communication.

Pour autant, les discussions sont loin d'être closes en ces périodes de renouvellement des outillages méthodologiques et conceptuels. En matière d'écoute intelligente de l'expérience culturelle, il est temps de suggérer un changement de paradigmes qui renouvelle le concept de « pluridisciplinarité » fondateur des sciences de l'information et de la communication, en l'élargissant à l'**informatique**, aux recherches sur Internet et sur les environnements numériques au sens large (médias numériques, plateformes d'intermédiation, réseaux sociaux numériques, jeux vidéo, nuage informatique [*cloud*]). Sans toutefois renier les protocoles des recherches de terrain basés sur le paradigme communicationnel de l'interaction verbale, on agréera l'émergence de concepts et d'outillages méthodologiques issus des sciences informatiques comme l'extraction automatique de données, le traitement automatique du langage ou de l'image et plus récemment l'intelligence artificielle.

Pour ne s'en tenir qu'à quelques exemples révélateurs de ces nouvelles recherches, on peut évoquer les travaux qui analysent les manières dont les usagers de sites patrimoniaux équipés d'un téléphone intelligent postent des photos et des commentaires de leurs visites, coconstruisant ainsi entre visiteurs internautes des récits d'une expérience culturelle partagés.

Selon certains chercheurs qui analysent ces traces d'usage numérique du patrimoine, les usagers de ces dispositifs collaboratifs attribuent naïvement à ces microrécits numériques une valeur scientifique, au même titre que celle conventionnellement reconnue aux discours des experts et des institutions culturelles (Cambone, 2016, p. 348).

D'autres recherches multidisciplinaires (muséologie, informatique, ethnographie) effectuent des extractions de contenus sur des sites, des blogues, des réseaux sociaux sur lesquels les internautes témoignent de leurs expériences au musée, dans l'exposition et aussi sur les sites numériques des musées. Là encore, les traces numériques sont extraites puis exploitées à partir de grilles d'analyse élaborées par des chercheurs en sciences humaines (sociologie, ethnométhodologie, analyse conversationnelle) et en informatique (analyse de discours informatisée, traitement automatique du langage). La plupart des revues en sciences de la communication s'emparent de ces approches et consacrent des numéros thématiques à des recherches dans lesquelles les protocoles d'enquêtes sont numérisés et dont les terrains d'analyse sont des forums de discussion sur Internet, des sites Internet de musées, des réseaux sociaux numériques, des applications pour téléphone, des dispositifs de médiation numériques utilisés au musée avec et par des visiteurs (Andreacola, 2020 ; Malinas, 2014).

Mais le numérique n'est pas la seule occasion de repenser les recherches sur l'expérience culturelle dans une approche multidisciplinaire élargie.

Ainsi, dans le champ des humanités, la littérature comparée<sup>9</sup> est très peu mobilisée en muséologie, alors que c'est une discipline notoire dans l'analyse critique des médias culturels et qu'à ce titre, elle peut finement contribuer à traiter la problématique de l'expérience culturelle au musée (Poli, 2015, p. 220). En effet, l'écrivain qui retrace sa rencontre intime avec le musée dans une langue sensible, composée tout exprès pour dire ses émotions, ses frustrations, ses découvertes, ses espoirs, ses rejets, livre au lecteur à l'écoute la vérité de son expérience culturelle (Chaumier et Roussel-Gillet, 2020). Visiteur modèle au même titre que le visiteur lambda, l'écrivain offre un témoignage phénoménologique qui doit être entendu comme tel par le chercheur à l'écoute (Eco, 1979, p. 82). Prenons pour illustrer cette incitation le colloque international «Le musée dans la littérature/Museums in literature» qui s'est déroulé en novembre 2019 à Paris et deux ouvrages sortis aux éditions Stock dans la collection «Ma nuit au musée»: le livre de Kamel Daoud *Le peintre dévorant la femme* publié en 2018, et celui de Lydia Salvaire *Marcher jusqu'au soir* publié en 2019<sup>10</sup>. Ces deux textes livrent deux expériences de visite muséale fort différentes, mais toutes deux écrites dans une langue que leurs auteurs ont travaillée jusqu'à l'épure, mus par une remarquable exigence intellectuelle et poétique. Kamel Daoud traduit par son écriture journalistique et littéraire des éléments à la fois politiques et intimes, tangibles et

9. La littérature comparée est une approche multidisciplinaire qui consiste en l'étude conjointe ou contrastive de différents médias et types d'arts. Comparer littérature et musée, considérer des textes d'auteurs qui livrent leurs récits de visites d'expositions, mettre en question le statut du musée comme personnage littéraire sont autant de problématiques judicieuses en muséologie.

10. En référence à l'exposition *Picasso-Giacometti* dans laquelle *Homme qui marche* était exposé.

métaphoriques de la relation décisive de complicité intellectuelle qui s'est nouée cette nuit-là entre lui et l'exposition *Picasso 1932: année érotique*. Ainsi nous livre-t-il ce témoignage poignant de son expérience : «Moi je sors exalté de cette expérience presque : je savais que j'avais raison quand, adolescent, dans mon village, j'ai conclu que l'érotisme est la religion la plus ancienne, que mon corps est mon unique mosquée et que l'art est la seule éternité dont je peux être certain» (Daoud, 2018, p. 205).

Si son style est percutant, ce qui est dit ici est étonnamment proche de ce que disent les visiteurs de nos enquêtes.

Lydia Salvaire est tout aussi libre de sa parole : «J'étais dans un état qui tenait le milieu entre une exaspération contenue et le sentiment d'être écrasée, je dirai même humiliée, comme si tout convergeait, en ce lieu de grandeur et de solennité pour me rappeler ma petitesse et mon insignifiance : l'entrée grandiose de l'hôtel Salé, l'escalier d'honneur monumental, les vastes salles qui regorgeaient de trésors inestimables» (2019, p. 95).

L'écrivaine livre le sentiment d'infériorité qu'elle ressent au cours de cette expérience de visite si particulière. Sa langue écrite est maîtrisée, ses sentiments finement analysés comme y invite le témoignage écrit, et pourtant ce passage n'est pas sans nous rappeler des entretiens dans lesquels les visiteurs expriment leur difficulté à maîtriser leur attention tout au long de la visite.

Les témoignages de ces deux écrivains contemporains à propos de leur expérience culturelle au musée rompent radicalement – et c'est heureux – avec un récit longtemps considéré comme le modèle de l'expérience culturelle à atteindre. Il s'agit du passage fameux dans lequel Marcel Proust narre l'expérience fatale d'un critique devant le tableau de Johannes Vermeer *La vue de Delft* :

Enfin il fut devant le Vermeer qu'il se rappelait plus éclatant, plus différent de tout ce qu'il connaissait [...] Cependant la gravité de ses étourdissements ne lui échappait pas [...] il s'abattit sur un canapé circulaire ; aussi brusquement il cessa de penser que sa vie était en jeu [...] Un nouveau coup l'abattit, il roula du canapé par terre où accoururent tous les visiteurs et les gardiens. Il était mort (1988, p. 692-693).

Il n'est pas dans notre intention de vouloir effectuer un rapprochement entre les récits littéraires à valeur phénoménologique d'écrivains et les témoignages oraux quasi spontanés de visiteurs. Les effets de style et de dramaturgie de l'écriture littéraire nous éloigneraient de notre problématique. Mais on voit bien qu'en allant du côté de la littérature, on retrouve d'une part certaines des représentations de déférence à propos de la visite d'expositions et, d'autre part, une **liberté**

**de parole** et une impertinence vis-à-vis du musée et de la culture, deux attitudes assumées dans les propos de certains visiteurs interviewés en entretien. C'est dans cet ordre d'idées que nous faisons l'hypothèse que les technologies participatives et collaboratives numériques sont susceptibles de nous fournir des terrains et des corpus de recherches pertinents pour enrichir la compréhension de l'expérience culturelle dans le champ muséal.

Il s'agit donc de réfléchir encore autrement, de tester d'autres méthodes d'approche, d'autres processus d'écoute, car la visite d'une exposition, longtemps considérée comme un loisir, s'avère être une expérience culturelle exemplaire qui procure des ruptures cognitives, émotionnelles et mémorielles avec la vie du quotidien. C'est une expérience humaine de base, précisément une expérience attentionnelle qui explore nos ressources cognitives et émotives, en les infléchissant d'une manière caractéristique, sous la forme discursive d'un vécu cognitif et actif (Schaeffer, 2015, p. 124).

Les discussions sur l'énigmatique notion d'expérience culturelle dans les sciences de la culture sont donc loin d'être achevées.

## BIBLIOGRAPHIE

- ANDREACOLA, F. (dir.) (2020). « Musées et mondes numériques », *Culture et Musées*, (35).
- ANCEL, P. et M.S. POLI (2008). « Opinion publique et nanotechnologies », *La Lettre de l'Ocim*, (118), p. 10.
- ANCEL, P. et M.S. POLI (2015). « Histoire et mise en intrigue des figures de l'immigré au musée. *Repères*, l'exposition permanente de la Cité nationale de l'histoire de l'immigration en France », dans M. Amar et M. Lanouette (dir.), *Migrations : perspectives scientifiques et médiations* muséales, Québec, Presses de l'Université de Laval, p. 183-200.
- BENSA, A. (2010). *Après Levi-Strauss pour une anthropologie à taille humaine*, Paris, Textuel.
- CAMBONE, M. (2016). *La médiation patrimoniale à l'épreuve du « numérique » : analyse de dispositifs de médiation de l'espace urbain patrimonial*, thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, Avignon, Avignon Université.
- CARPENTIER, L. (2019). « Le Musée du Louvre bousculé par la "jocondomania" », *Le Monde*, 5 septembre, <[https://www.lemonde.fr/culture/article/2019/08/02/la-jocondomania-un-casse-tete-pour-le-louvre\\_5496054\\_3246.html](https://www.lemonde.fr/culture/article/2019/08/02/la-jocondomania-un-casse-tete-pour-le-louvre_5496054_3246.html)>, consulté le 14 août 2020.
- CHAUMIER, S. et I. ROUSSEL-GILLET (2020). *Le goût des musées*, Paris, Mercure de France.
- COPANS, J. (2008). *L'enquête et ses méthodes. L'enquête ethnologique de terrain*, 2<sup>e</sup> édition (1999), Paris, Armand Colin.
- COOREN, F. (2013). *Manière de faire parler. Interactions et ventriloquie*, Lormont, Le Bord de l'eau, coll. « Perspectives anthropologiques ».
- DAOUD, K. (2018). *Le peintre dévorant la femme*, Paris, Stock, coll. « Ma nuit au musée ».
- DELOCHE, B. (2010). *Mythologie du musée*, Paris, Le Cavalier Bleu.
- DEWEY, J. (1993 [1939]). *Logique : la théorie de l'enquête* (2<sup>e</sup> éd.), Paris, Presses universitaires de France.
- ECO, U. (1979). *Lector in fabula*, Paris, Grasset, coll. « Figures ».
- ETHIS, E. et M.S. POLI (2014). « Hopper 2013/Cannes 2013 au prisme des écritures numériques », *Culture et Musées*, (24), p. 63-82.

- FABIANI, J.L. (2007). *Après la culture légitime. Objets, publics, autorités*, Paris, L'Harmattan.
- FALK, J.H. (2012). «Expérience de visite, identités et self-aspects», *La Lettre de l'OCIM*, (141), p. 5-14.
- HONNETH, A. (2004). «La théorie de la reconnaissance : une esquisse», *Revue du Mauss*, (23), p. 133-136.
- HUSSERL, E. (1991 [1928]). *Idées directrices pour une phénoménologie*, Paris, Gallimard.
- LE MAREC, J. et R. TOPALIAN (2003). «Énonciation plurielle et publication de la parole du public en contexte muséal : le cas de la «tribune des visiteurs», *Communication et langages*, (135), p. 12-24.
- MACZEK, E. (2019). «Vers une nouvelle définition du musée», *La Lettre de l'OCIM*, (186), p. 11.
- MALINAS, D. (dir.) (2014). «Démocratisation culturelle et numérique», *Culture et Musées*, (24).
- MORIN, E. (2014). *Introduction à la pensée complexe*, Paris, Seuil, coll. «Points».
- OGIEN, A. (2010). «La valeur sociale du chiffre. La quantification de l'action publique entre performance et démocratie», *Revue Française de Socio-Économie*, 5(1), p. 19-40.
- POLI, M.S. (2013). «Les médiations du savoir au musée de la Cité nationale de l'histoire de l'immigration», dans G. Rouffineau (dir.), *Transmettre l'histoire ; contribution du design à la production des savoirs*, Paris, B42/Valence, École Supérieure d'Art et Design Grenoble-Valence (ESAD), p. 111-124.
- POLI, M.S. (2015). «Pour une poétique du musée et de la muséologie aujourd'hui», dans F. Mairesse (dir.), *Nouvelles tendances de la muséologie*, Paris, La Documentation française, coll. «Musées-Mondes», p. 219-228.
- POLI, M.S. (2019). «Le design expographique : influences conjuguées du numérique et du design sur la forme exposition», dans J. Le Marec, B. Schiele et J. Luckerhoff (dir.), *Musées, Mutations...*, Dijon, Observatoire Coopération Information Muséales (OCIM), p. 162-183.
- POLI, M.S. et C. ARCHAT (2018). «Libre de rire au Muséum», *La Lettre de l'OCIM*, (179), p. 20-28.
- POLI, M.S. et D. HOUBART (2007). «L'impact du discours muséographique sur les visiteurs d'une exposition sur l'art italien de 1912 à 1935», dans J. Eidelman, M. Roustan et B. Goldstein (dir.), *La place des publics. De l'usage des études et recherches par les musées*, Paris, La Documentation française, coll. «Musées-Mondes», p. 185-198.
- POLI, M.S. et P. ANCEL (2014). *Exposer l'histoire contemporaine. Évaluation muséologique d'une exposition : Spoliés! L'«aryanisation» économique en France 1940-1944*, Paris, La Documentation française, coll. «Musées-Mondes».
- PROUST, M. (1988 [1913]). *La prisonnière*, dans *À la recherche du temps perdu*, t. III, Paris, Gallimard, coll. «Bibliothèque de la Pléiade», p. 692-693.
- SACKS, H., E. SCHEGLOFF et G. JEFFERSON (1974). «A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation», *Language*, 50(4), p. 727.
- SALVAIRE, L. (2019). *Marcher jusqu'au soir*, Paris, Stock, coll. «Ma nuit au musée».
- SCHAEFFER, J.M. (2015). *L'expérience esthétique*, Paris, Gallimard, coll. «Nouvelle Revue Française-Essais».
- SCHIELE, B. (2014). «Les études de visiteurs. La formation, l'évolution et les défis actuels du champ», dans L. Daignault et B. Schiele (dir.), *Les musées et leurs publics : savoirs et enjeux*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 7-59.
- VULSER, N. (2019). «Les musées face au défi de la surfréquentation», *Le Monde*, 30 octobre, <[https://www.lemonde.fr/economie/article/2019/10/29/les-musees-face-au-defi-de-la-surfrequentation\\_6017256\\_3234.html](https://www.lemonde.fr/economie/article/2019/10/29/les-musees-face-au-defi-de-la-surfrequentation_6017256_3234.html)>, consulté le 14 août 2020.
- WITTGENSTEIN, L. (1992 [1966]). *Leçons et conversations sur l'esthétique, la psychologie et la croyance religieuse*, Paris, Gallimard, coll. «Folio Essais».

## Chapitre 3

# LA RELATION D'ENQUÊTE MENER DES ENTRETIENS TÉLÉPHONIQUES AUPRÈS DES VISITEURS DE MUSÉES

**Pascale Ancel**

Il ne peut y avoir de savoir sociologique indépendamment des techniques mises en œuvre pour y accéder.

Paugam, 2017a, p. 2.

Manuels, fiches méthodologiques, guides d'enquête de terrain, mais aussi ouvrages de réflexion sur la méthode, la liste des publications consacrées aux « ficelles du métier » de sociologue est longue<sup>1</sup> et ne cesse de s'allonger. Quel que soit le format de publication retenu, les auteurs conviennent désormais que les différentes étapes de la recherche doivent être abordées à partir d'un point de vue critique : ce qui caractérise le mieux la pratique de l'enquête sociologique, au-delà des méthodes et des techniques traditionnellement considérées comme représentatives de cette discipline, c'est sans doute le regard réflexif que porte le sociologue tout au long de sa recherche sur son objet, sa démarche analytique, son rapport au terrain, son interprétation des résultats de l'enquête, et son engagement dans la vie de la Cité (Paugam, 2017b, p. 441).

---

1. Une recherche sur un moteur de recherche Internet en date du 19 avril 2020 propose 1840000 occurrences pour « entretien sociologique » (résultats uniquement en français).

Dans le cas des études qualitatives, la relation d'enquête est l'un des aspects de la recherche et il est admis qu'elle n'est pas une interaction banale : « [S]i la relation d'enquête se distingue de la plupart des échanges de l'existence ordinaire en ce qu'elle se donne des fins de pure connaissance, elle reste, quoi qu'on fasse, une relation sociale qui exerce des effets [...] sur les résultats obtenus » (Bourdieu, 1993, p. 1391).

Considérée à l'unanimité comme une étape particulièrement sensible, la relation d'enquête fait l'objet d'une littérature abondante. Plus aucun manuel de sociologie ne l'ignore ; les conseils se multiplient. Janine Barbot, par exemple, met en garde contre un double danger : le premier concerne le méthodologisme, qui « au nom de la scientificité de la recherche tente de neutraliser les biais par l'adoption de procédures standardisées » (2017, p. 118). Le second est celui qui, au nom d'une critique de ce même méthodologisme, tend à l'opposé à « enfermer le discours sur l'entretien dans une perspective relationnelle et expérientielle dans laquelle, évoquant [...] la nature spécifique de chaque objet de recherche, le chercheur chevronné s'attache simplement à dispenser aux novices des conseils basés sur une pratique toujours considérée comme singulière » (Barbot, 2017, p. 118).

L'illusion de la neutralité ne fait plus débat, mais la question de la distance sociale<sup>2</sup> est régulièrement posée : réduire cette distance entre l'enquêteur et l'enquêté permettrait de minimiser les effets de « domination » supposés entre les deux protagonistes. Rappelant la dimension humaine et donc imprévisible de la relation, les auteurs sont de plus en plus nombreux à inviter le sociologue à renoncer au principe de neutralité, à ne plus ignorer les aléas de l'enquête, voire à composer avec eux. C'est le cas de Christian Papinot (2014), dont le livre est centré sur la relation d'enquête comme relation sociale avec un intérêt particulier pour les biais méthodologiques, et de Michel Messu (2015), qui dénonce le méthodologisme dont souffrirait la discipline sociologique. L'invitation est la même dans l'ouvrage dirigé par Jean-Paul Payet consacré aux difficultés, malentendus et empêchements auxquels peuvent se heurter les chercheurs face aux « acteurs faibles » ; le temps de la recherche est envisagé en termes de « négociation », voire de « réciprocité entre égaux » (Payet, Rostaing et Guiliani, 2010, p. 10). L'entretien de recherche n'est pas un simple exercice de recueil de données, mais une « coconstruction » (Ramos, 2015, p. 71) ; indépendamment de

---

2. Traditionnellement, en sciences sociales, la notion de « distance sociale » décrit la distance entre différents groupes et comprend des caractéristiques comme l'origine sociale et ethnique, le sexe et le fait que les différents groupes se mélangent moins que les membres du même groupe. À l'heure où je termine la rédaction de cet article, en pleine crise sanitaire liée à la COVID-19 en France, l'expression *distance sociale* a pris un tout autre sens et concerne l'éloignement physique indispensable entre plusieurs personnes pour éviter la contagion ; il aurait été plus juste à ce sujet de parler de « distance physique » ou de « distance spatiale ».

la façon dont les auteurs envisagent la distance sociale – à réduire, à annuler, à négocier –, tous insistent sur l'importance de la maîtrise du **cadre de la rencontre**. Présentation du sujet d'étude, lieu de passation de l'entretien, gestuelle, expression verbale composent autant de chapitres d'ouvrages de méthodologie pour lesquels la situation en face à face entre la personne qui interroge et celle qui est interrogée va de soi. Mais qu'en est-il lorsque l'entretien est mené à distance? Que se passe-t-il lorsque les personnes sont éloignées physiquement et communiquent par le canal du téléphone<sup>3</sup>? Dans le cadre de cet article, à la lumière des travaux d'Erving Goffman, je m'attacherai à un aspect particulier de l'enquête qualitative : celui de la relation d'enquête lorsque celle-ci est établie par téléphone. Pour cela, je m'appuierai<sup>4</sup> sur une recherche consacrée au public des musées du département de l'Isère en France<sup>5</sup>. Après avoir présenté le contexte de l'étude, j'exposerai rapidement les différents usages de l'entretien téléphonique par les sciences sociales. Quelques éléments de contexte illustreront les conditions de réalisation des entretiens menés auprès des visiteurs de musées ; ce sera l'occasion de m'appuyer sur les récits de quatre visiteurs emblématiques de cette étude. L'analyse des entretiens réalisés à distance m'amènera à considérer finement l'organisation discursive des interactions ainsi produites et le recours à des éléments de langage. Si, comme je l'ai constaté, la distance physique modifie la relation d'enquête, quels en sont les effets sur la qualité de l'écoute et le contenu du discours ainsi recueilli?

### 3. 1.

## UNE ENQUÊTE DES PUBLICS DES MUSÉES DU DÉPARTEMENT DE L'ISÈRE EN FRANCE

Le département de l'Isère<sup>6</sup> mène depuis de nombreuses années une politique volontariste en matière culturelle et patrimoniale. Dans le domaine muséal, 10 établissements<sup>7</sup> sont placés sous sa responsabilité ; depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004, ils sont ouverts gratuitement au public et leur fréquentation dépasse les 400 000 visiteurs par an. Le département a confié à l'Observatoire des politiques culturelles de Grenoble

---

3. Le mot *téléphone* est utilisé dans ce texte de façon générique, qu'il s'agisse du téléphone portable ou du téléphone fixe.

4. C'est pourquoi la majeure partie du texte est écrite à la première personne du singulier.

5. L'étude était dirigée par l'Observatoire des politiques culturelles de Grenoble (Ancel *et al.*, 2018).

6. Le *département* est une division territoriale de la France.

7. Musée de l'Ancien Évêché (Grenoble), Musée archéologique Grenoble Saint-Laurent (Grenoble), Musée d'art sacré contemporain Saint-Hugues-de-Chartreuse (Saint-Pierre-de-Chartreuse), Maison Bergès – Musée de la houille blanche (Villard-Bonnot), Musée dauphinois (Grenoble), Musée Hébert (La Tronche), Musée Hector-Berlioz (La Côte-Saint-André), Musée de la Résistance et de la Déportation de l'Isère (Grenoble), Musée de la Révolution française (Vizille), Musée de Saint-Antoine-l'Abbaye (Saint-Antoine-l'Abbaye).

une étude dans le but de l'accompagner dans l'élaboration d'une stratégie de connaissance et d'observation des publics ainsi que dans l'évolution de sa politique de médiation. Cette analyse des publics des musées du département a reposé sur un matériau empirique quantitatif et qualitatif recueilli entre décembre 2015 et février 2017 auprès des visiteurs des dix musées. L'enquête par questionnaires s'est déroulée durant une année, du 1<sup>er</sup> décembre 2015 au 30 novembre 2016. L'administration des questionnaires a été réalisée par des personnels des musées<sup>8</sup> (des agents d'accueil le plus souvent, mais aussi des chargés de médiation ou de public, voire des conservateurs) et des enquêteurs de l'Observatoire des politiques culturelles. Dans le deuxième temps de l'enquête, le choix de la méthode s'est porté sur une enquête de type qualitatif par entretiens semi-directifs. Le visiteur était invité non pas simplement à décrire telle ou telle expérience, mais à s'exprimer de façon à ce que l'on puisse saisir la subjectivité de cette expérience : comprendre plus que mesurer, éclairer des situations restées dans l'ombre des chiffres. Les entretiens portaient d'une part sur les systèmes de représentation, notamment les images et les appréciations associées aux dix musées, que ces musées aient été visités ou non, et d'autre part sur les pratiques sociales, les circonstances (sociabilités amicales, visites familiales), les motivations (une exposition particulière, un concours de circonstances) et les modalités (consultation des sites des musées) des visites. L'étude veillait également à replacer la fréquentation des musées départementaux dans l'ensemble des pratiques culturelles et des loisirs des enquêtés.

Dans un premier temps, la sélection des personnes à contacter était censée se faire à partir de la typologie de visiteurs dégagée des premiers résultats de l'enquête statistique. Cette typologie était basée sur le taux de fréquentation des musées départementaux et construite à partir de quatre indicateurs : origine géographique, pratiques culturelles et de loisirs, âge, et professions et catégories socioprofessionnelles (PCS). Cependant, la répartition du nombre de visiteurs dans chaque catégorie étant trop contrastée et inégale, cette typologie provisoire s'est révélée peu opérationnelle. Face aux difficultés de constitution d'un échantillon théorique, le choix a été fait de contacter sans exception toutes les personnes ayant laissé leur adresse électronique lors de la passation des questionnaires. Dans le courriel qui leur était envoyé, il leur était demandé de fournir un numéro de téléphone afin de convenir d'un rendez-vous pour la réalisation d'un entretien téléphonique plus approfondi que celui réalisé au musée.

---

8. Ce type de contribution des personnels des musées à la passation est peu habituel dans le cadre d'enquêtes sociologiques. Cette contribution répondait ici à l'objectif participatif fixé par le département et visait à faciliter l'appropriation de cette démarche par les agents des musées en vue de sa reconduction, éventuellement, dans le cadre de la création d'un observatoire permanent des publics.

À l'issue du recueil des données statistiques, 2 188 questionnaires ont été obtenus et près de 500 visiteurs ont laissé leur adresse électronique; 366 personnes ont été contactées par courriel<sup>9</sup>, parmi lesquelles 39 personnes qui ont finalement accepté d'être interrogées: 20 femmes et 19 hommes, dont 13 retraités et 6 enseignants ou enseignants retraités. D'une durée de 35 minutes à 1 heure 15 minutes, ces entretiens ont été réalisés par téléphone<sup>10</sup>. D'un point de vue méthodologique, il est certain que les personnes qui ont accepté de répondre à l'entretien se distinguaient par un intérêt particulier, soit pour le musée au sein duquel elles ont été sollicitées, soit pour les visites de musées en général<sup>11</sup>. Cet intérêt ciblé s'est manifesté à deux moments distincts de l'étude. Dans un premier temps, ces visiteurs ont bien voulu répondre au questionnaire et laisser leurs coordonnées. Les mêmes ont ensuite répondu positivement au courriel qui les sollicitait pour un entretien téléphonique. Les entretiens ont donc été réalisés auprès de personnes motivées qui avaient à cœur de s'exprimer sur leurs expériences culturelles muséales, à l'instar de cette personne qui a ouvert l'entretien avec cette déclaration: «*J'ai des choses à dire, je suis très heureuse que vous m'ayez recontactée.*» Étant donné la répartition géographique des visiteurs à interroger<sup>12</sup>, l'entretien téléphonique est apparu comme le moyen le plus efficace de toucher le plus grand nombre de personnes. Ce choix a été motivé par des raisons pratiques et économiques, mais la méthode a présenté aussi d'autres avantages non négligeables peu traités dans les manuels de méthodologie de l'enquête qualitative.

### 3.2.

## LES USAGES DE L'ENTRETIEN TÉLÉPHONIQUE

Chaque année apporte son lot de nouvelles publications scientifiques consacrées à l'enquête et à ses méthodes. Certains ouvrages regorgent de conseils et de recommandations plus utiles les uns que les autres, mais aucune référence n'y est faite aux techniques d'enquête à distance ou à l'usage possible du téléphone pour les approches qualitatives. Pourtant, le recours à l'enquête téléphonique s'est révélé efficace pour étudier par exemple des sujets sensibles tels que la sexualité (Riandey et Firdion, 1993; Bajos et Bozon, 2008). Cette absence de référence à l'outil téléphonique est surprenante; elle s'explique peut-être par

---

9. Sur les presque 500 adresses électroniques, un grand nombre se sont révélées erronées ou mal retranscrites.

10. Les entretiens ont été réalisés par Pascale Ancel et Clément Combes.

11. À noter également le biais que constitue la grande disparité dans la collecte des coordonnées des visiteurs: certains enquêteurs semblaient plus disposés que d'autres à demander les coordonnées électroniques ou téléphoniques des visiteurs qu'ils venaient d'interroger.

12. Les visiteurs venaient principalement du département de l'Isère, quelques-uns d'autres départements et de pays limitrophes (Suisse, Italie).

le fait que les entretiens se font essentiellement en face à face, ce qui minore le fait que l'échange téléphonique n'en est pas moins une situation de communication dialogale. Il ne serait d'ailleurs pas surprenant d'apprendre que parmi de célèbres enquêtes sociologiques basées sur un nombre conséquent d'entretiens, une partie fut réalisée à distance, sans que les auteurs le précisent.

Les références à l'usage du téléphone se trouvent surtout auprès des agences de marketing et de sondage, qui y ont recours pour des raisons évidentes de commodité et qui en ont mesuré l'efficacité.

Psychologues et cliniciens se sont penchés sur l'efficacité de l'entretien clinique par téléphone. Sa pratique à distance met en question le dispositif psychanalytique qui suppose que la rencontre entre le clinicien et la personne qui souffre se réalise dans un cadre spatiotemporel singulier (Capobianco et Gonzalez, 2012). Bien qu'elles ne cessent de se développer, peu de recherches sont encore menées sur ce type d'écoutes.

Les centres d'enseignement à distance s'intéressent également aux spécificités pédagogiques de leurs activités<sup>13</sup>. Bernard Blandin (2004), par exemple, rend compte des résultats d'un audit réalisé peu après une formation à distance mobilisant plusieurs interfaces. Dans cette formation, les apprenants étaient localisés pour la plupart en Afrique francophone, en Asie du Sud-Est ou dans les pays d'Europe de l'Est. Participants et enseignants n'avaient jamais eu l'occasion de se rencontrer physiquement, et pourtant, les résultats de l'audit furent pour le moins paradoxaux : apprenants et enseignants se sont accordés à dire « qu'ils ont entretenu des relations de proximité et d'intimité plus grandes que s'ils s'étaient trouvés dans une situation traditionnelle de face à face en amphi » (Blandin, 2004, p. 1). Ces derniers exemples montrent bien que le choix de la relation à distance peut satisfaire aux exigences pédagogiques ou cliniques. Mais force est de constater que si l'on en s'en tient à l'état de l'art, pour mener des enquêtes qualitatives, les sociologues francophones semblent encore délaisser l'entretien téléphonique.

Si, pour les enquêtes statistiques nécessitant d'interroger un grand nombre de personnes, le recours au téléphone apparaît comme évident, pour les enquêtes qualitatives, son usage est beaucoup moins fréquent. Cependant, il présente certains avantages. Dans le cadre de notre enquête consacrée au public des musées du département de l'Isère, le bénéfice premier était évidemment économique et logistique : rencontrer plus d'une trentaine de personnes, résidant dans toute la France, voire à l'étranger, représentait un coût financier certain. Un autre intérêt concernait la souplesse dans la prise de rendez-vous. Plusieurs entretiens, par exemple, à la demande des personnes sollicitées, ont

---

13. La situation actuelle de confinement quasi planétaire amènera à s'intéresser de plus près aux méthodes d'enseignement à distance. Je ne doute pas que les études et les publications sur ce sujet soient en forte augmentation dans les mois et les années à venir.

été réalisés en soirée ou en fin de semaine. Ces aspects pratiques n'étaient certes pas négligeables, mais l'intérêt de l'enquête téléphonique résidait surtout dans les caractéristiques de ce type d'échange : une relation conversationnelle et sociale très particulière dont les effets communicationnels se lisent dans la qualité des données recueillies.

Cette situation de recherche est envisagée ici en tant qu'interaction sociale au sens où l'entend Goffman (2016, p. 230) : « L'interaction sociale peut être définie, de façon étroite, comme ce qui apparaît uniquement dans des situations sociales, c'est-à-dire des environnements dans lesquels deux individus ou plus sont physiquement en présence de la réponse de l'un et de l'autre. » Anticipant les progrès techniques et la possibilité de considérer les conversations téléphoniques comme de véritables interactions en face à face, il ouvre une parenthèse et complète : « (On peut supposer que le téléphone et le courrier offrent des versions réduites de la chose primordiale) » (Goffman, 2016, p. 230). Et les conditions dans lesquelles les entretiens sont réalisés produisent des effets, non seulement sur le déroulement de l'entretien, mais aussi sur le contenu du discours ainsi obtenu.

### 3.3. LES CONDITIONS DE RÉALISATION DE L'ENTRETIEN

Le rendez-vous téléphonique a été pris par courriel. Le premier message rappelait le contexte scientifique de l'étude et le thème de l'entretien, et sollicitait un rendez-vous pour un échange téléphonique. Le second message s'adressait aux visiteurs ayant répondu favorablement à la demande (39 sur 366<sup>14</sup>) ; il confirmait la date et l'heure du rendez-vous. Avant de commencer l'entretien à proprement parler, plusieurs personnes, alors qu'elles ne me voyaient pas, m'ont identifiée comme étant l'enquêtrice rencontrée au musée lors de la première étape de l'étude. Cette confusion a certainement eu des effets positifs, car même après que j'ai corrigé ce malentendu, le souvenir agréable qu'elles avaient gardé de ce premier échange a participé à instaurer une relation de confiance, et ce, dès les premières paroles.

Le choix de s'engager dans la conversation, l'absence de marqueurs sociaux visibles pour l'interviewé comme pour l'intervieweur, l'environnement familier à l'enquêté dans lequel se déroule l'échange téléphonique sont autant d'éléments communicationnels qui font que l'entretien à distance se passe dans des conditions bien différentes de celles d'une consultation en face à face.

---

14. Le nombre relativement élevé de réponses peut s'expliquer par le fait que l'entretien pour lequel les visiteurs étaient sollicités se tenait à distance.

Une fois le rendez-vous téléphonique confirmé par courriel, la personne sollicitée, avant même de commencer, avait encore la **liberté de refuser l'entretien**. Après m'être présentée et avoir rappelé l'objet de l'enquête, je m'assurais, par ma première question, que la personne était toujours disposée à me consacrer du temps. L'absence de contact visuel lui offrait plus de facilité pour décliner la demande d'entretien. Cette possibilité du refus n'a jamais été choisie et toutes les personnes ayant accepté le rendez-vous téléphonique par courriel ont participé à l'entretien. La seconde question portait sur l'autorisation d'enregistrer la conversation; aucun enquêté n'a refusé cette condition. On peut supposer que l'appareil d'enregistrement des échanges n'étant pas visible, dans la suite de l'entretien, il était immédiatement oublié.

L'entretien était présenté comme l'occasion de parler de ce que les gens aiment (visiter les musées) et s'engageait sur le mode convivial. Mais la situation d'enquête n'est pas neutre culturellement. L'entretien, qu'il soit en présentiel ou téléphonique, demeure une relation prise dans un certain nombre de **rappports sociaux**, d'âge (Chamboredon *et al.*, 1994), de sexe (Monjaret et Pugeault, 2014), de classe (Pinçon et Pinçon-Charlot, 2005; Mauger et Pouly, 2019); des rapports sociaux «dont l'incertitude même qui [les] l'entoure, sur la position exacte des interlocuteurs, sur leurs enjeux, ne fait que rendre plus intense une relation qui ne va jamais de soi» (Pinçon et Pinçon-Charlot, 2005, p. 27). Les marqueurs sociaux sont difficilement identifiables au téléphone; dans ce cas-ci, l'enquêteur était informé de certains déterminants avant l'entretien (à partir du questionnaire que le visiteur avait rempli lors de la première étape de l'étude), mais ce n'était pas le cas de l'enquêté, qui savait peu de choses de la personne avec laquelle il s'entretenait.

Certains marqueurs sociaux ne disparaissent pas complètement de la relation, car la voix ainsi que le langage, le phrasé, l'aisance dans le dialogue demeurent présents. Pierre Bourdieu a bien analysé le fait que parler, c'est non seulement exposer des idées, mais c'est aussi s'exposer à une évaluation sociale. Au cours de cet échange symbolique, l'acte de parole n'est pas défini seulement comme un acte de communication, mais comme une action symbolique et si la grammaire lui définit *un sens*, la relation de cet acte langagier lui attribuera *une valeur* (Bourdieu, 1982).

La qualité de l'engagement de l'enquêté est fortement liée à la représentation qu'il se fait de l'enquêteur, à l'image que ce dernier donne de lui volontairement ou non; on peut faire l'hypothèse que tout ce qui en présentiel et qui renseigne sur l'appartenance sociale de l'enquêteur influence peu la personne interrogée en situation téléphonique. Dans le cadre de notre étude, il est arrivé qu'au cours de la conversation, l'enquêteur en dévoile un peu plus sur son statut: alors que sa voix

ne trahissait pas son âge, il a été amené à livrer quelques éléments de sa situation. Par exemple, alors qu'une interlocutrice déclarait au cours de la conversation vouloir s'engager dans une thèse, l'enquêteur lui a révélé qu'il venait d'en terminer une, précisant qu'il s'agissait d'un travail de longue haleine. Un bref échange, ponctué de rires, s'en était suivi sur le sujet de la thèse et des « souffrances » inhérentes au travail de recherche, glissant sur des sujets plus personnels (déménagement, nouvelle situation professionnelle). Ces diversions ont aboli provisoirement la distance sociale entre les deux personnes. Difficile de savoir si en situation présente elle auraient eu lieu, mais l'échange téléphonique qui s'est fait ici sur un mode décontracté et convivial semble plus difficile à reproduire en face à face.

Autre question concrète : les manuels insistent sur l'importance du lieu dans lequel se déroule l'entretien (lieu de travail, espace privé, anonyme) sur la nature des échanges. Le fait d'être chez soi amènerait-il la personne à se confier plus facilement ? Au moment de commencer l'entretien, les personnes étaient installées dans le lieu de leur choix comme bon leur semblait. Lorsque la durée de l'entretien (environ 40 minutes) était annoncée à titre indicatif, certaines me rassuraient en m'affirmant qu'elles avaient tout leur temps, faisant preuve d'une grande **disponibilité**. Je les imaginais confortablement installées dans leur fauteuil, ce qui était parfois le cas.

L'une des conditions de réussite de la rencontre réside dans la disponibilité et l'écoute réciproque. En présentiel, cette disponibilité se manifeste par la posture, les échanges de regard et les expressions du visage. Il arrive également lors des entretiens en face à face que les gestes les plus anodins de la part de l'enquêteur soient interprétés ou surinterprétés ; les manipulations comme consulter sa montre, contrôler le dictaphone (ou tout appareil utilisé pour l'enregistrement) restent cependant hors de vue dans le cas de l'entretien téléphonique.

En présentiel, les regards, les soupirs peuvent faire l'objet d'interprétations erronées et participer à perturber la relation. *A contrario*, la manifestation de l'implication dans la conversation relève d'un équilibre fragile et en face à face, le moindre geste peut trahir la surprise, l'agacement, le désaccord ou l'impatience de l'enquêteur ou de l'enquêté, et perturber le cours de l'entretien. Ce n'est pas le cas dans un contexte dégagé des attributs du langage non verbal (postures, mimiques, regards) : la communication médiatisée par le téléphone place l'interviewé dans une situation de **concentration** et d'écoute équitable, puisque celui qui répond aux questions ne voit pas le chercheur prendre des notes. Ne pas le voir peut lui donner l'impression de participer à une conversation conviviale et moins à un entretien sociologique réalisé par un membre d'une institution à l'écoute de ses propos.

Selon moi, l'ambiance d'égalité induite par l'échange téléphonique pourrait expliquer parfois le mode de discours narratif adopté dans les réponses des visiteurs interrogés. Lors des entretiens, de nombreux visiteurs prenaient soin de situer la visite d'un musée à partir de leur appartenance à un groupe social (petit-fils de déporté, enfant d'immigrés italiens, professeur d'histoire). Le récit de leur expérience culturelle faisait très souvent le lien entre le thème des expositions et leur histoire familiale. L'entretien réalisé avec Sylvie<sup>15</sup> illustre parfaitement le type de discours livré sur le mode de la confiance. Sylvie dit aimer le Musée dauphinois *pour tout ce qu'il représente pour une Grenobloise, pour une fille de la montagne comme moi* (rires) [...] *Les sons qu'on y entend, il y a des choses qui me parlent quand je vois certains objets, la vie en montagne* (silence) *ce que me racontait mon père et mes grands-parents quand j'étais petite* [...] *Les souvenirs, ce que ça évoque* (silence).

Plus tard, se remémorant son enfance, elle poursuit :

*[C]hez moi il n'y avait pas un livre, mes parents ne lisaient pas, mais ma maman m'emmenait dans les musées et dans les bibliothèques. Quand avec l'école on allait dans les musées, je ne comprenais rien mais parce que c'est comme quand on a lu certains auteurs et qu'on les relit plus tard on se dit qu'on les a lus trop tôt, pour l'art c'est pareil et j'étais contente parce que ça m'a ouvert pour plus tard et après j'y suis retournée dans les musées parce que j'y étais allée quand j'étais petite.*

Son récit est ponctué de souvenirs précis, de détails et d'anecdotes mettant en scène la petite fille qu'elle était et les membres de sa famille.

### 3.4. L'ORGANISATION DE L'ÉCHANGE TÉLÉPHONIQUE

Les conditions dans lesquelles les entretiens sont réalisés ne sont pas sans effets sur l'organisation de la relation d'enquête. Le chercheur à l'écoute est presque exclusivement concentré sur les paroles, les pauses et les jeux de langage de l'interviewé, sans être perturbé par des éléments visuels, des attitudes, des regards qui, rappelons-le, sont autant de marqueurs de communication que le langage verbal. Dans ces conditions d'éloignement physique, les silences, les énoncés phatiques et les rires sont autant de ressources langagières qui acquièrent une tout autre dimension qu'en face à face.

---

15. Afin de préserver leur anonymat, les prénoms des visiteurs ont été modifiés.

Le **silence** est un constituant essentiel du langage et de la communication ; en temps ordinaire, mais encore plus au cours d'un entretien, « le silence est la condition pour entendre l'autre et s'écouter soi-même [...] la bonne longueur du silence ne se prédétermine pas, elle s'éprouve » (Ramos, 2015, p. 83). Certains échanges avec les visiteurs comportaient de nombreux silences qu'il était parfois difficile d'interpréter. Est-ce que la personne réfléchissait, est-ce que la question l'embarrassait ? La plupart du temps, ces silences s'intègrent simplement dans la conversation. « Dans la rencontre qui caractérise un bon entretien, la gestion de ces silences se passe comme dans une discussion avec un proche, l'un ne prend pas la main sur l'autre : la prise de parole se fait dans l'interaction, de manière "naturelle" » (Ramos, 2015, p. 83).

Les signes visibles habituels qui manifestent l'engagement des deux protagonistes durant le silence ne pouvaient s'exprimer dans le cadre de mes entretiens téléphoniques. À certains moments, les énoncés phatiques apparaissaient comme des ressources sûres. Enquêtés et enquêteurs y ont eu recours fréquemment au moment de l'interruption de la parole : soupirs sonores, « *hum hum* », « *oui oui* », « *ouais...* », « *eah...* », « *d'accord* ». Toute la panoplie des éléments phatiques classiques était ici mobilisée par l'interlocuteur pour signaler sa présence active.

La **communication phatique** permet d'échanger des énoncés vides de tout contenu, mais pertinents du point de vue de la relation qu'ils contribuent à maintenir. Ces interventions doivent être bien dosées : elles ont pour fonction d'alléger un silence pesant, de manifester le maintien du lien sans pour autant perturber le temps de réflexion pris par l'enquêté. En comparaison avec d'autres entretiens qualitatifs que j'ai pu réaliser sur les thèmes de la culture (Poli et Ancel, 2014), je remarque que le nombre d'énoncés phatiques était plus important dans le cas de l'entretien à distance que dans celui en présentiel. Les postures, les regards, les sourires, porteurs de significations implicites et explicites, restaient invisibles. La surprise, l'incompréhension, l'amusement ne pouvaient passer ici que par la parole, le choix des mots et le ton adopté pour les exprimer.

Silence et énoncés phatiques sont les petits signes régulateurs de la conversation : ils accompagnent la personne, l'encouragent à poursuivre son récit, éventuellement à reformuler ses idées. Ils fonctionnent en arrière-plan de la conversation. Rarement conscients, ils sont faits pour rester discrets et participer au guidage du dialogue.

Le recours aux énoncés phatiques est plus important que dans le cas d'un entretien en face à face et il en est de même avec le **rire**. Franc, étouffé, plus ou moins appuyé, il remplaçait ici le sourire habituel, l'acquiescement, le hochement de tête qui sont autant de manifestations de l'engagement dans la relation, mais aussi parfois d'une forme de complicité. Rire gêné (lorsque l'enquêté dévoile une information qui

relève de l'intime), rire de soulagement, rire de satisfaction, le rire a été particulièrement étudié en analyse conversationnelle<sup>16</sup>. «On pourrait considérer le rire comme un "bruit de fond". Mais le rire ne me semble pas être non plus l'absence d'information signifiante» (Faury, 2012), c'est un outil de communication qui reste cependant trop absent des manuels de méthodologie d'enquête. Comme pour les silences, il existe un riche répertoire de rires envisagés comme ressources communicationnelles et à ce titre fréquemment mobilisés. Trois situations dans lesquelles le rire est apparu sont retenues : le rire de satisfaction de François, celui de Louise qui témoignait de réflexivité critique sur ses réponses et le rire amusé de Sylvie accompagnant certaines critiques adressées aux musées visités.

Retraité depuis deux ans, François se définit comme «*un passionné des musées : «J'ai fait tous les musées de Grenoble [...] Vienne, j'ai tout visité. Au mois de janvier, j'allais une fois par semaine à Lyon, spécialement pour les musées. Lyon, j'ai pratiquement fini.»* Son récit témoigne d'un impressionnant appétit culturel et muséal. Après de longues et précises énumérations, il déclare fièrement : «*J'ai visité tout ça, je suis incroyable* (rires).» Conscient d'une pratique culturelle intense et inhabituelle, François rit régulièrement de son comportement de consommateur de biens culturels, mais d'un rire également de satisfaction, la satisfaction d'avoir pu impressionner à ce point son interlocutrice. D'autres rires d'humour marqueront l'entretien : «*Ce coin du musée est un peu sombre, il faudrait presque une lampe de poche* (rires).» À noter qu'avec François, l'enchaînement des réponses était si rapide que la discussion n'a été ponctuée d'aucun silence.

Louise, jeune enseignante, fréquente les musées et les expositions d'art contemporain, «*toutes les expos du Centre d'art contemporain et du Musée de Grenoble*», mais aussi celles de la Kunsthalle à Hambourg et celles de New York : «*J'aime voyager donc c'est l'occasion de visiter les grands musées [...]*» Elle n'hésite pas à programmer un séjour à Berlin pour assister à un spectacle précis : «*Le truc le plus fou c'est d'être allée à la Schaubühne à Berlin pour voir Richard III d'Ostermeier [...]* Je suis prête à faire ça pour aller voir une pièce de théâtre que j'ai trouvée renversante.» Mais elle se déclare peu intéressée par les musées de proximité : «*Ce ne se sont pas des lieux où j'irais de façon évidente et spontanée.*» Elle reconnaît ses préjugés, essaie de se convaincre elle-même qu'elle les dépassera pour visiter ces musées : «*[J]e ne vais pas renoncer à y aller parce que j'ai des a priori* (silence) *qui sont d'ailleurs idiots* (rires).» Elle termine cet échange par un rire gêné qui lui permet de considérer son comportement comme peu convenable au regard du sujet de l'étude.

16. Dès ses origines, l'analyse conversationnelle est liée à l'étude des appels téléphoniques, en particulier en milieu hospitalier. L'importance de l'humour et du recours au rire lors des échanges de travail à l'hôpital est bien documentée (González-Martínez et Petitjean, 2016).

Commentant un parcours muséographique particulièrement compliqué selon elle, Sylvie déclare : « *Je me perds dans ce musée, je ne sais jamais où je suis* (rires) » ; elle conclut d'un rire amusé, presque embarrassé : « *[Lorsque j'y suis allée la dernière fois au lieu de passer par l'entrée je suis passée par la sortie, je me perds* (rires). » Ce rire amusé était souvent mobilisé par les visiteurs comme une façon de faire des reproches tout en s'excusant de critiquer un musée qu'ils déclaraient apprécier par ailleurs.

### 3.5. LA MAÎTRISE DE LA SITUATION

Ce type d'échange, bien que placé sous le signe de la convivialité, reste, comme toute situation d'enquête, susceptible d'échapper à l'enquêteur.

L'entretien réalisé auprès de François est à ce titre exemplaire. Grand amateur d'art et de musées, François a dominé l'entretien sans qu'il ait été possible de distinguer ce qui relevait de sa personnalité enthousiaste ou de la situation d'enquête. Très à l'aise dans son expression, rapide et précis dans ses réponses, ses expériences de visite étaient impressionnantes : « *J'avais entrepris de visiter tous les musées de l'Isère, mais aussi ceux de la Drome et du Rhône : j'essaie de voir large et très varié.* » Sa pratique relève de la performance, d'une démarche que l'on peut qualifier de « stakhanoviste » : « *En deux jours, j'ai visité complètement la ville d'Arles. Une journée pratiquement pour le musée d'Arles antique, et le reste j'ai fait tous les sites, les arènes, à pied, en partant le matin [...]* » Intarissable sur ses expériences, il profite de chaque présentation de musée visité pour faire état de sa grande culture muséale, apporter des précisions sur tel musée, des anecdotes sur tel artiste ou des commentaires sur tel site, au point souvent de s'éloigner du sujet de l'étude, à savoir les musées du département de l'Isère. J'admets avoir eu parfois quelques difficultés à me faire entendre, à reprendre la maîtrise de l'entretien et, sous ce flot de paroles, j'ai laissé François occuper toute la « scène ».

L'entretien réalisé auprès de Laura était très différent. Laura<sup>17</sup> est âgée d'une quarantaine d'années, elle est assistante maternelle. Elle ne fréquente pas les musées : « *On n'est pas des personnes qui partent énormément en vacances, on n'aime pas partir [...] donc on ne visite pas énormément de lieux.* » Le *on* comprend son époux et son fils,

17. Laura ne fréquente aucun équipement culturel. Elle a été interrogée à l'issue d'une visite qu'elle a effectuée à la demande d'un membre de l'équipe d'enquêteurs. C'est donc grâce à ce biais méthodologique que Laura, authentique « non-public », se retrouve interrogée au téléphone en tant que « public de musée ».

et sous-entend que les loisirs sont collectifs. Laura «fait de nécessité vertu»: «*on n'aime pas partir*» pourrait s'interpréter comme «on n'a pas les moyens financiers de partir». N'ayant visité que peu de musées concernés par l'étude, elle ne peut répondre précisément à mes questions: «*Je ne connais pas ce musée, je le connais que de nom, mais c'est un musée que j'aimerais visiter. Je me dis: "Il faudra que je m'arrête, il faudra que je m'arrête, il faudra que je m'arrête" et puis les choses se faisant, on ne s'arrête jamais.*» Ses projets de visite en restent au stade du «*il faudra*». L'emploi du futur témoigne de sa sincérité et de sa lucidité sur la difficulté à franchir le pas. La conversation s'engage alors sur des lieux qu'elle aimerait visiter ou revisiter. Elle aimerait revoir des villes découvertes au cours de voyages scolaires effectués lorsqu'elle était au collège: «*Rome, Venise, Paris, ce sont des lieux que j'ai déjà vus jeune et que j'aimerais revoir. Mais c'est pas dans mes projets immédiats.*» Elle envisage peut-être un séjour en Camargue: «*J'ai le souvenir de quelque chose qui m'avait bien plu.*» C'est là une façon pour Laura de faire bonne figure auprès de l'enquêtrice en déplaçant la conversation sur ses rêves de voyages, et c'est aussi une façon pour moi de marquer ma déférence auprès d'elle en n'écourtant pas l'entretien.

Comme François, Louise est très à l'aise au cours de l'entretien: cinéma, arts plastiques, théâtre, musique, elle goûte à toutes les disciplines tout en restant dans une palette de choix élitistes internationaux. Mais lorsqu'elle est interrogée sur sa connaissance et sa fréquentation des musées du département de l'Isère, elle n'évoque que trois visites datant de plus de six ans et dont elle garde un très lointain souvenir. De toute évidence, les musées du département ne recueillent pas ses faveurs: «*Ce ne sont pas des lieux où j'irais de façon évidente et spontanée.*» Et lorsqu'il lui est demandé de préciser cette indifférence, elle répond: «*Parce que j'ai peur de voir des petits objets [...] des trucs sur les modes de vie. Ce côté-là m'intéresse moins.*» Avant même que commence l'entretien, Louise, très assurée, s'autorise à poser au chercheur un certain nombre de questions d'ordre méthodologique sur l'enquête: «*Le choix des personnes interrogées pour faire des entretiens approfondis, c'est fait de manière aléatoire? C'est en fonction des réponses que vous obtenez? [...] Par rapport aux données du questionnaire, vous obtenez combien de réponses positives? Et c'est suffisant pour vous, c'est suffisamment révélateur?*» Cette entrée en matière presque inquisitive aurait pu perturber un enquêteur peu habitué à ce que l'enquêté se montre aussi curieux des aspects méthodologiques du protocole en train de se dérouler.

## 3.6. CHERCHEURS À L'ÉCOUTE

[L]a bonne méthode est celle qui apporte les meilleurs résultats au regard de ce qui est recherché. Et cela ne se connaît pas *a priori*, mais seulement *a posteriori*, au vu, justement des résultats obtenus [...] il n'y a pas de bonne méthode « en soi », il n'y a que des méthodes adaptées à ce que l'on cherche – si tant est que ce que l'on cherche peut recevoir une forme de questionnement significatif au regard de ce que l'on sait déjà, car il s'agit d'abord de découvrir plutôt que de reproduire (Messu, 2015, p. 87).

L'entretien téléphonique crée des conditions de recueil de la parole dégagées des principaux marqueurs sociaux. Caractérisée entre autres par la convivialité, « cette interaction conversationnelle » (Goffman, 2016, p. 118) est moins intimidante que l'enquête en face à face, elle favorise l'individualisation de l'environnement physique et instaure un rapport au temps singulier. C'est peut-être ce qui a amené certains visiteurs à rendre compte de leurs expériences culturelles sur un mode narratif, parfois confidentiel.

Dans l'arsenal des méthodes d'enquête qualitative, l'entretien téléphonique est peu mobilisé.

Au carrefour de la linguistique et de la sociologie, dans la continuité des travaux de Goffman sur les « façons de parler » (1987) des enquêteurs et des enquêtés prenant part à ce type d'enquête, il pourrait cependant faire l'objet des mêmes attentions et enseignements que ceux des méthodes d'enquête en présentiel.

Il est difficile d'objectiver précisément les effets de la technique de l'entretien téléphonique sur la cueillette des données. Plus que la présentation de résultats probants, cette contribution est donc une invite adressée aux chercheurs à formaliser leurs pratiques et leurs réflexions méthodologiques sur l'entretien par téléphone, en muséologie comme dans d'autres champs des sciences de la culture ; un appel à écrire un nouveau chapitre sur cette façon pour le chercheur d'être à l'écoute. « Admettre ainsi l'autonomie de l'échange de paroles comme unité d'activité en soi, comme domaine d'analyse *sui generis*, est donc une étape décisive » (Goffman, 1987, p. 140).

### BIBLIOGRAPHIE

ANCEL, P., P. LE QUÉAU, C. COMBES, C. MARTIN et S. PÉRIGOIS (2018). *Rapport d'étude. Les publics des musées du département de l'Isère*, Grenoble, Observatoire des politiques culturelles, <[http://www.observatoire-culture.net/fichiers/files/etude\\_les\\_publics\\_des\\_musees\\_du\\_departement\\_de\\_l\\_isere\\_telecharger.pdf](http://www.observatoire-culture.net/fichiers/files/etude_les_publics_des_musees_du_departement_de_l_isere_telecharger.pdf)>, consulté le 14 août 2020.

- ANCEL, P. et M.S. POLI (2015). « Histoire et mise en intrigue des figures de l'immigré au musée. *Repères*, l'exposition permanente de la Cité nationale de l'histoire de l'immigration en France », dans M. Amar et M. Lanouette (dir.), *Migrations: perspectives scientifiques et médiations muséales*, Québec, Presses de l'Université de Laval, p. 183-200.
- BARBOT, J. (2017). « Mener un entretien de face à face » dans S. Paugam (dir.), *L'enquête sociologique*, Paris, Presses universitaires de France, p. 115-141.
- BAJOS, N. et M. BOZON (2008). *Enquête sur la sexualité en France: Pratiques, genre et santé*, Paris, La Découverte.
- BLANDIN, B. (2004). « La relation pédagogique à distance: que nous apprend Goffman? », *Distances et savoirs*, 2(2-3), p. 357-381.
- BOURDIEU, P. (1982). *Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques*, Paris, Librairie Arthème Fayard.
- BOURDIEU, P. (1993). « Comprendre », dans P. Bourdieu (dir.), *La misère du monde*, Paris, Minuit, p. 1389-1424.
- CAPOBIANCO, A. et J. GONZALEZ (2012). *La clinique du bout du fil. L'aide psychologique par téléphone en question*, Paris, Presses universitaires de France.
- CHAMBOREDON, H., F. PAVIS, M. SURDEX et L. WILLEMEZ (1994). « S'imposer aux imposants. À propos de quelques obstacles rencontrés par des sociologues débutants dans la pratique et l'usage de l'entretien », *Genèses*, (16), p. 114-132.
- FAURY, M. (2012). « [Rires] Enquêteur-enquêté: une relation pleine d'éclats », *L'infusoir. Vases communicants*, <[https://penseedudiscours.hypotheses.org/7952#identifier\\_3\\_7952](https://penseedudiscours.hypotheses.org/7952#identifier_3_7952)>, consulté le 19 avril 2020.
- GOFFMAN, E. (2016). « L'ordre de l'interaction », dans Y. Winkin (dir.), *Les moments et leurs hommes*, Paris, Seuil/Minuit, coll. « Points », p. 224-279.
- GOFFMAN, E. (1987). *Façon de parler*, Paris, Minuit.
- GONZÁLEZ-MARTÍNEZ, E. et C. PETITJEAN (2016). « Le rire cordial dans les demandes téléphoniques par de jeunes infirmières à l'hôpital », *Activités*, 13(1), <<https://doi.org/10.4000/activites.2705>>, consulté le 19 avril 2020.
- MAUGER, G. et M. POULY (2019). « Enquêter en milieu populaire: Une étude des échanges symboliques entre classes sociales », *Sociologie*, 10(1), 37-54, <<https://www.cairn.info/revue-sociologie-2019-1-page-37.htm>>, consulté le 19 avril 2020.
- MESSU, M. (2015). *De la méthode en sociologie. Livre I: Pour une épistémologie modeste en sociologie. Livre II: De la méthode sans méthodologisme*, Fribourg, Academic Press Fribourg.
- MONJARET, A. et C. PUGEAULT (dir.) (2014). *Le sexe de l'enquête. Approches sociologiques et anthropologiques*, Lyon, ENS, coll. « Sociétés, Espaces, Temps ».
- PAPINOT, C. (2014). *La relation d'enquête comme relation sociale. Épistémologie de la démarche de recherche ethnographique*, Québec, Presses de l'Université Laval.
- PAUGAM, S. (2017a). « Introduction-l'enquête sociologique en vingt leçons », dans S. Paugam (dir.), *L'enquête sociologique*, Paris, Presses universitaires de France, p. 1-4.
- PAUGAM, S. (2017b). « Conclusion: la réflexivité du sociologue », dans S. Paugam (dir.), *L'enquête sociologique*, Paris, Presses universitaires de France, p. 441-445.
- PAYET, J.P., C. ROSTAING et F. GUILLIANI (dir.) (2010). *La relation d'enquête. La sociologie au défi des acteurs faibles*, Rennes, Presses Universitaires de Rennes.
- PINÇON, M. et M. PINÇON-CHARLOT (2005). *Voyage en grande bourgeoisie: journal d'enquête*, Paris, Presses universitaires de France.
- POLI, M.S. et P. ANCEL (2014). *Exposer l'histoire contemporaine. Évaluation muséologique d'une exposition: Spoliés! L'« aryanisation » économique en France 1940-1944*, Paris, La Documentation française, coll. « Musées-Mondes ».
- RAMOS, E. (2015). *L'entretien compréhensif en sociologie*, Paris, Armand Colin.
- RIANDEY, B. et J.M. FIRDION (1993). « Vie personnelle et enquête par téléphone: l'exemple de l'enquête ACSF », *Population*, 48(5), p. 1257-1280.

## Chapitre 4

# RENOUVELER L'ANALYSE DE L'EXPÉRIENCE CULTURELLE DES VISITEURS DE MUSÉES GRÂCE À L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE ?

Florence Andreacola

L'intelligence artificielle traverse aujourd'hui les organisations à la fois dans les discours, les processus, la recherche et le management.

[Ce concept] a ceci de particulier que, chaque fois qu'il s'invite dans le débat public, ce qu'avant la période actuelle il a déjà fait au début des années 1960 et au milieu des années 1980, il mobilise sans retenue les vertiges de la science-fiction, le déterminisme technologique des innovateurs, les prophéties de rupture des prospectivistes et les alarmes effrayées des éthiciens (Benbouzid et Cardon, 2018, p. 13).

Pour passer outre les dimensions spéculative et allusive de ce concept, nous souhaitons le relier au contexte des grands jeux de données (*big data*). Ces grands ensembles de données existent grâce à la démocratisation des usages des outils numériques, du Web et de l'Internet des objets. Par l'intermédiaire des ordinateurs, des téléphones intelligents (*smartphones*), des tablettes et de la multiplication des capteurs dans des objets du quotidien, de nombreuses données sont créées, échangées et collectées. Ces données par grands ensembles font moins référence

aux données elles-mêmes et à leur quantité qu'à la capacité de recherche, d'agrégation et de croisement de ces grands ensembles (Boyd et Crawford, 2012, p. 663).

Par ailleurs, l'exploitation de ces ensembles rencontre de manière opportune le développement de techniques qui visent l'automatisation des processus de collecte et d'analyse. Autrement dit, l'intelligence artificielle désigne à la fois un ensemble de techniques de calcul et un *modus operandi*, l'automatisation d'un ensemble d'opérations de traitement de l'information, dans le contexte d'un accès à de grands jeux de données.

L'analyse de Portnoff et Soupizet permet d'approfondir le contexte favorable au développement de l'intelligence artificielle

dans l'écosystème numérique dès qu'un seuil critique de développement et de diffusion a été atteint par quatre branches majeures du traitement de l'information: les communications multipliant les réseaux, la puissance de calcul des processeurs, les moyens de collecte et de stockage permettant de disposer de données de masse et les algorithmes capables de valoriser ces données, notamment par des méthodes d'apprentissage profond (*deep learning*) (2018, p. 2).

Dans le champ muséal, les collections numérisées, les dispositifs de médiation numériques, les sites Web muséaux et patrimoniaux (Europeana ou la base Joconde, par exemple), les outils de gestion (progiciel de gestion intégrée, logiciel de gestion de la relation client) constituent des jeux de données importants et contribuent à créer un environnement technique favorable à la mise en œuvre de processus qui reposent en partie sur les principes de l'intelligence artificielle. Ce contexte est porteur de multiples promesses, en particulier pour les chercheurs en sciences humaines et sociales. Ainsi Manovitch (2011) discute quatre enjeux soulevés par les grands jeux de données (*big data*); les trois premiers sont l'accès réservé aux données, leur authenticité et la disparition du découpage entre qualitatif et quantitatif. En effet, ces grands ensembles de données et les traitements associés promettent une combinaison de ces deux approches. Il aborde enfin la perspective d'un développement des sciences humaines et sociales basées sur les données. Pour Boyd et Crawford, les grands jeux de données reposent sur un mythe: «[A]ccompagnées de l'aura de la vérité, de l'objectivité et de la précision, elles [les données] seraient capables d'offrir une forme élevée d'intelligence et de produire des concepts inédits<sup>1</sup>» (2012, p. 663). Ollion et Boelaert (2015, p. 8) proposent quant à eux d'analyser ces promesses par un découpage entre empirisme,

---

1. Toutes les traductions de citations de l'anglais sont de nous.

méthodologie et théorie. D'un point de vue empirique, le chercheur serait face à des corpus immenses, des « informations inédites et extensives » (Ollion et Boelaert, 2015, p. 8). Ces grands jeux de données seraient aussi susceptibles d'apporter de la précision couplée à une approche globale des comportements humains. Du point de vue méthodologique, le chercheur gagnerait en efficacité et en vitesse par l'automatisation des processus (Ollion et Boelaert, 2015, p. 8). Un autre bénéfice s'ajouterait à cette **automatisation** des processus, la réduction, voire la suppression de l'erreur humaine dans la manipulation et l'analyse des données. Enfin, Ollion et Boelaert, rejoignant Boyd et Crawford, reviennent aussi sur les promesses théoriques et relatives à la construction des connaissances : « l'abondance nouvelle de données [doit] permettre de faire progresser la connaissance » (2015, p. 8).

Dans ce contexte et face à ces constats, la question qui nous préoccupe est la suivante : les méthodes automatisées de collecte et d'analyse de données numériques permettent-elles au chercheur à l'écoute de l'expérience culturelle des visiteurs de musée d'atteindre des résultats inédits ? Ce qui revient à dire que nous nous interrogeons sur la promesse théorique que semblent faire les techniques informatiques regroupées sous la notion d'« intelligence artificielle » dans le contexte des grands jeux de données. Cette promesse est celle d'atteindre de nouveaux savoirs à propos de l'expérience de visite dans une période où la majorité des expériences culturelles sont susceptibles d'être affectées par des dispositifs numériques ou de s'y dérouler pour tout ou en partie.

Pour répondre à cette question, nous allons d'abord présenter la recherche en cours que nous avons entreprise sur l'expérience culturelle<sup>2</sup>. Ce projet constitue le socle expérimental pour faire évoluer cette problématique. Ensuite, nous détaillerons la façon dont nous construisons notre corpus dans le but de tester des techniques d'analyse par apprentissage automatique (*machine learning*)<sup>3</sup>. Nous présenterons ces techniques d'analyse pour préciser leurs biais et leur champ d'action. Pour conclure, nous discuterons les constats issus de cette recherche en cours sur les promesses théoriques portées par les techniques informatiques d'automatisation de collecte et d'analyse.

---

2. La recherche sur laquelle s'appuie cet article est financée par l'IDEX Grenoble « Université Grenoble Alpes : Université de l'innovation », France.

3. Processus par lequel un algorithme évalue et améliore ses performances sans l'intervention d'un programmeur, en répétant son exécution sur des jeux de données jusqu'à obtenir, de manière régulière, des résultats pertinents. (1) Un algorithme d'apprentissage automatique (*machine learning*) comporte un modèle dont il modifie les paramètres, de valeur initiale en général aléatoire, en fonction du résultat constaté. (2) L'apprentissage automatique relève de l'intelligence artificielle. (3) L'apprentissage automatique est fréquemment utilisé pour le traitement du langage naturel et la vision par ordinateur, ou pour effectuer des diagnostics et des prévisions (Légifrance, 2018).

## 4.1.

# ÉTUDIER LES IMAGES MUSÉALES QUI CIRCULENT SUR LES PLATEFORMES COLLABORATIVES

L'objectif général de la recherche en cours sur laquelle s'appuie notre réflexion sur les apports potentiels des méthodes issues de l'intelligence artificielle est d'étudier précisément les formes de médiatisation de l'expérience culturelle sur le Web en s'appuyant sur les images produites et qui circulent sur les réseaux sociaux numériques. Nous nous intéressons aux **images numériques** produites par des quidams<sup>4</sup> dans le cadre d'une expérience culturelle et qui sont partagées sur le Web et en particulier sur les réseaux sociaux. En étudiant ces formes d'appropriation d'objets culturels par l'image, nous souhaitons contribuer à la définition d'une expérience culturelle dupliquée et publicisée numériquement. L'objectif est d'examiner le sens de la transformation des observations, des contemplations, ou encore de la découverte d'une œuvre ou d'un lieu patrimonial par la fabrication d'une image numérique par les publics de la culture.

### 4.1.1.

## UNE RECHERCHE EXPLORATOIRE

Afin d'explorer ces questions, nous avons dans un premier temps mis en place une phase d'enquête exploratoire. Nous avons lancé des collectes d'images sur plusieurs plateformes collaboratives avec comme critère d'entrée une liste des musées les plus visités<sup>5</sup>. Dans un deuxième temps, nous avons effectué des entretiens auprès de responsables de la communication numérique de musées français appartenant à cette liste. Et enfin, nous avons réalisé des observations directes au sein de ces mêmes musées français à Paris : Musée du Louvre, Musée d'Orsay et Centre Pompidou.

À partir de cette phase exploratoire, nous avons pu consolider notre stratégie de requête de la collecte d'images (définition des mots clés, choix des plateformes et rythme de collecte) afin de procéder à son automatiser.

- 
4. L'utilisation du mot *quidam* fait référence au modèle de Dominique Cardon (2019, p. 143) sur les transformations de la prise de parole publique dans les réseaux sociaux numériques.
  5. Liste des musées d'art les plus visités au monde d'après Wikipédia, classement de 2019: Musée du Louvre (France), National Museum of China, British Museum (Royaume-Uni), National Gallery (Royaume-Uni), Metropolitan Museum of Art (États-Unis), Vatican Museum, National Palace Museum (Taiwan), National Gallery of Art (États-Unis), National Museum of Korea, Musée d'Orsay (France), Centre Pompidou (France), National Folk Museum of Korea, Ermitage Museum (Russie), Victoria and Albert Museum (Royaume-Uni), Museum of Modern Art (États-Unis), Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía (Espagne), Museo del Prado (Espagne), Somerset House (Royaume-Uni), Rijksmuseum (Pays-Bas), Centro Cultural Banco do Brasil (<[https://fr.wikipedia.org/wiki/Liste\\_des\\_mus%C3%A9es\\_d%27art\\_les\\_plus\\_visit%C3%A9s\\_au\\_monde](https://fr.wikipedia.org/wiki/Liste_des_mus%C3%A9es_d%27art_les_plus_visit%C3%A9s_au_monde)>, consulté le 14 août 2020).

Lorsque nous écrivons ces lignes, la collecte automatique des images est en cours. Leur exploitation à l'aide d'outils d'analyse automatique n'a pas encore démarré, d'où le caractère exploratoire de cette contribution.

#### 4.1.2. UN TRAVAIL MANUEL

Dans un premier temps, nous avons effectué un premier travail manuel de recherche d'images sur les plateformes que sont Wikipédia, Flickr, Facebook, Twitter et Instagram.

Wikipédia retient notre attention, car c'est un site Web qui repose sur la participation des usagers de la plateforme plutôt que sur l'intervention des institutions. La plateforme encourage l'utilisateur à déposer des photos de lieux patrimoniaux, notamment avec le concours Wiki Loves Monuments<sup>6</sup>. Flickr nous intéresse aussi en tant que plateforme spécialisée dans le dépôt d'images et leur publication. Facebook quant à lui a été choisi parce qu'il est le réseau social numérique le plus utilisé aujourd'hui<sup>7</sup>. Twitter se caractérise comme média numérique de l'événement. Son système d'accès et de présentation de l'information est soumis aux logiques de flux. L'évolution récente de Twitter vise à renforcer la part visuelle et audiovisuelle des publications et en cela, il est pertinent comme source potentielle de traces numériques de l'expérience du visiteur équipé d'outils numériques. Enfin, le réseau social Instagram, bien que racheté par Facebook (2012), a toujours un format éditorial propre centré sur le partage d'images. À la différence de Twitter, il ne permet pas le partage de publications (*posts* ou citations) d'autres comptes. Instagram a deux modes de publication, dont l'un est la publication éphémère (*story*), qui permet de partager des contenus visuels pour une durée de 24 heures; le second modèle est, comme sur Twitter, basé sur des *posts*, dont l'image est l'élément central dans ce cas-ci, qui vont nourrir le fil d'actualité d'un abonné et enrichir la page de profil de l'auteur. Pour ces aspects, ce réseau social centré sur le partage d'images retient particulièrement notre intérêt.

C'est donc dans ce contexte technique de production et de publication d'images sur des plateformes grand public que s'est inscrit le travail de recherche. Il a d'abord consisté à réaliser des recherches par mots clés associés à des musées dans les barres de recherche des plateformes sans y être connecté avec un identifiant et un mot de passe. L'objectif de cette étape a été de tester des mots clés et des formulations pertinentes pour avoir accès aux images produites et déposées par des quidams sur ces plateformes.

---

6. « L'objectif du projet Wiki Loves Monuments est d'inciter chacun à prendre des photographies de ces monuments et les placer sous licence libre pour permettre au plus grand nombre d'y accéder via Internet » (<<https://wikilovesmonuments.fr/>>, consulté le 14 août 2020).

7. <<https://www.pewresearch.org/Internet/fact-sheet/social-media/>>, consulté le 14 août 2020.

Les observations directes ont été menées dans les salles de plusieurs musées parisiens pour observer les pratiques photographiques des visiteurs avec leurs *smartphones*. Les catégories d'éléments d'observation sont le genre, l'âge, le type de visite (seul, en duo, en couple, en famille, en groupe), la posture adoptée par rapport à la prise de photographies, les autres comportements avec le *smartphone* relatifs ou non aux pratiques photographiques (reproduction des photos, partage et publication, utilisation des applications mobiles de musées...). Deux observateurs ont été positionnés dans la Grande galerie du Louvre et dans la galerie impressionniste au Musée d'Orsay. Au Centre Pompidou, les observations ont eu lieu dans l'espace permanent et dans l'exposition temporaire *Préhistoire, une énigme moderne* (8 mai-16 septembre 2019). Ces observations se sont déroulées du 9 au 11 septembre 2019. Le troisième volet de cette recherche exploratoire repose sur des entretiens menés auprès des chargés de la communication et le cas échéant avec les responsables de l'animation des réseaux sociaux numériques (*social media managers*) des institutions françaises citées. Ces entretiens ont pour objectif d'apporter des éléments d'analyse contextuelle à notre recherche sur les relations entretenues entre l'institution et son public via les plateformes collaboratives.

## 4.2. CONSTRUIRE DES CORPUS D'IMAGES POUR UTILISER DES MÉTHODES AUTOMATIQUES D'ANALYSE DES DONNÉES

Afin de tester l'intérêt potentiel d'utiliser des **méthodes d'apprentissage automatique** (*machine learning*), nous avons rassemblé un corpus d'images pour répondre à la méthodologie choisie et non l'inverse. En acceptant cette situation déterministe dans laquelle la méthode d'analyse choisie détermine de nombreux paramètres du corpus, nous pouvons étudier les différentes conditions à remplir pour que ces techniques soient exploitables. La condition première est la quantité ou le volume des données nécessaires. Cette première condition a pour corollaire la deuxième condition, soit des moyens d'accès et des méthodes de collecte de données sur le sujet qui nous intéresse dans des quantités importantes. Enfin, la troisième condition concerne la variété des données collectées. La contrainte du volume justifie un choix méthodologique important qui est le choix des terrains observés. Cet impératif impose de choisir des terrains qui occupent une position dominante: des musées très fréquentés, des plateformes plébis-

citées. Cette gouvernance de la construction du corpus par le volume impose un premier seuil à franchir dans la quantité de données minimales nécessaires.

Ensuite, en fonction des objectifs fixés pour l'analyse, les quantités peuvent être revues à la hausse. L'enjeu est donc de collecter des données en grande quantité (plusieurs milliers *a minima*) sur le Web. Deux méthodes principales sont possibles pour la collecte massive : l'utilisation d'une interface de programmation applicative (API) et l'extraction de contenu de sites Web (*Web scraping*).

#### 4.2.1.

### L'INTERFACE DE PROGRAMMATION APPLICATIVE (API)

Un des moyens pour interagir de façon automatique avec un site Web est d'utiliser son API. Le principe d'une API est celui d'un point de passage. L'API délimite très précisément les informations qui peuvent circuler par ce passage. Ce passage permet à des programmes d'échanger des services et des informations. Ces échanges sont délimités par les conditions générales d'utilisation des programmes qui vont interagir entre eux. On peut aussi parler d'un « système d'interaction entre programmes ». Twitter et Facebook<sup>8</sup> mettent des API à disposition des développeurs Web. À titre d'exemple, sur Twitter, les cas d'usages des API mis de l'avant par la plateforme sont la publicité, la publication, l'édition et la curation de contenus, l'analyse des données relatives à une entreprise, l'engagement. Ces données sont alors directement formatées pour les entreprises et leurs marques. La réputation ou la notoriété ne se traduisent plus seulement dans des mesures d'audience. Sur les réseaux, il leur faut mesurer à la fois une forme d'audience (le *reach*), des activités élémentaires d'appréciation (*ranking*) réalisées par ces publics incertains (mentions J'aime [*likes*], étoiles), mais aussi des activités plus élaborées, comme leurs commentaires, qui constituent ce qu'on appelle leur « taux d'engagement » (Boullier, 2015, p. 11).

Au-delà de ces biais, collecter des données grâce aux API requiert des compétences en informatique. Tout d'abord, il est nécessaire de décrire et de déclarer son projet auprès des plateformes ciblées. Cette étape donne lieu à une contractualisation entre l'entreprise propriétaire du site Web et les chercheurs des laboratoires. La capacité de construire les modules *ad hoc* pour interagir avec les API est du ressort des développeurs Web (Francony, 2018). Des modifications évolutives des conditions d'accès s'ajoutent à ces contraintes techniques. Comme le décrivent Perriam, Birkbak et Freeman « lors des cinq dernières années, les chercheurs étaient capables d'analyser de nombreuses plateformes grâce à un compte et un accès pour développeur. [...] »

---

8. Les API destinées à Instagram sont gérées depuis la plateforme Facebook pour les développeurs.

Depuis 2016 [...], la recherche publique est exclue des cas d'usages acceptés par Instagram pour l'usage de ses API» (2020, p. 279). Pour le moment, nous avons utilisé uniquement l'API de Twitter, car elle est accessible dans le cadre de recherches scientifiques. Pour arriver à collecter des images sur les autres plateformes, en l'occurrence Instagram, Flickr et Wikipédia, nous avons dû recourir à une méthode différente, qui est l'extraction de contenu de sites Web (*Web scraping*).

#### 4.2.2.

#### L'EXTRACTION DE CONTENU DE SITES WEB (*WEB SCRAPING*)

L'extraction de contenu de sites Web est une façon de collecter automatiquement des contenus présents sur un site Web à l'aide d'un script<sup>9</sup> ou d'un programme. Il s'agit d'enregistrer une partie des informations visibles sur une page Web comme les images, les textes, le design graphique, le code. D'après Marres et Weltevrede, il s'agit de nouvelles occasions pour la recherche en sciences sociales numériques: «[C]ela offre le développement de nouvelles façons de collecter, d'analyser et de visualiser des données sociologiques» (2013, p. 313). Le problème que soulève cette approche est son volet éthique, car les données collectées sont publiques, c'est-à-dire qu'elles sont visibles par n'importe quel internaute. Néanmoins, comme le rappellent Boyd et Marwick, la façon de se rendre visible sur le Web peut répondre à deux logiques distinctes: «[L]es données peuvent être publiques (ou semi-publiques) sans que cela équivaille de manière simpliste à la permission totale de les utiliser de n'importe quelle façon. Les chercheurs en *big data* se rendent rarement compte qu'il y a une différence considérable entre être en public (être assis dans un parc) et être public (rechercher activement l'attention)» (2011, p. 26).

Dans le cadre de notre recherche, nous collectons les images grâce aux mots clés et grâce à des requêtes d'URL<sup>10</sup> automatisées. Les méthodes d'extraction de contenu de sites Web (*Web scraping*) sont plus ou moins artisanales. Pour certains sites Web, les scripts sont connus et partagés dans les réseaux spécialisés. Dans certains cas, pour Instagram par exemple, le script doit être construit spécifiquement. Dans ce cas, c'est tout un processus basé sur des essais et des erreurs couplés à une dose d'imagination qui permet de trouver le moyen de collecter de façon automatique les images publiées publiquement sur Instagram. Lorsque la méthode est trouvée et formalisée, la collecte à proprement parler est déléguée à l'infrastructure de calcul intensif et de données

---

9. Un script est un ensemble d'instructions dans un langage informatique.

10. Une URL (*Uniform Resource Locator*) est l'adresse d'une page Web. Elle répond à une syntaxe spécifique qui commence par «http://» et est utilisée et visible dans la barre de navigation du navigateur.

de l'Université Grenoble Alpes. C'est à partir des ressources humaines et techniques de ce service de l'université que les requêtes et la collecte sont effectuées.

### 4.3.

## ANALYSER DES GRANDS JEUX DE DONNÉES AVEC DES MÉTHODES RELEVANT DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Nous venons de décrire les méthodes de collecte de jeux de données nécessaires pour utiliser des méthodes d'analyse issues des modèles d'apprentissage automatique (*machine learning*). Il est désormais question d'explorer les grandes approches d'analyse permises par ces modèles. Les caractéristiques des modèles d'apprentissage reposent sur des principes propres aux méthodes statistiques que sont la quantification et la prédiction. Néanmoins, les modèles d'apprentissage automatique (*machine learning*) se distinguent en deux catégories : les méthodes d'apprentissage supervisé (*supervised learning*) et non supervisé (*unsupervised learning*). L'objet de cette troisième section est d'illustrer et d'analyser ces méthodes afin d'en cerner les potentialités pour notre recherche.

#### 4.3.1.

### LE CORPUS DIRIGE

Le projet *The Next Rembrandt* (Elkhuizen *et al.*, 2015), né d'un partenariat établi entre la banque ING, Microsoft, le Musée MauritsHuis (La Haye, Pays-Bas) et l'Université de technologies de Delft, a conduit à la création d'une œuvre la plus probable de Rembrandt. Ce projet de recherche s'organise en plusieurs étapes. Il a d'abord été nécessaire de constituer un corpus d'images de près de 300 œuvres de Rembrandt. Grâce à leur numérisation en haute définition et en trois dimensions, ces œuvres permettent de constituer un corpus numérique qualitatif. Toutes ces images sont ensuite analysées à l'aide de statistiques descriptives comme la **quantification** de certaines caractéristiques telles que le genre des sujets, l'écartement des yeux, la couleur des vêtements, le port d'une barbe.

Le résultat de ce travail de quantification est la mise en évidence de caractéristiques particulièrement récurrentes : Rembrandt privilégierait le portrait d'un homme de type caucasien, portant la barbe, qui aurait entre 30 et 40 ans, qui s'habillerait plutôt de noir, qui porterait un col et un chapeau, et qui aurait un visage orienté vers la droite. Le sujet du prochain Rembrandt le plus probable serait ainsi trouvé selon ces chercheurs.

Cette recherche se base sur la reconnaissance et la quantification de certains aspects de l'œuvre de Rembrandt. Elle peut s'appuyer sur les méthodes d'analyses classiques que sont les méthodes d'analyses qualitatives comme l'analyse sémiotique d'une peinture. Il est d'ailleurs très probable que ce résultat aurait pu être émis par un historien de l'art spécialiste de Rembrandt ignorant les méthodes d'apprentissage automatique (*machine learning*). Néanmoins, les éléments méthodologiques mis en évidence par l'appareil médiatique entourant ce projet sont les outils de calcul et leurs capacités prédictives.

Il est possible que le résultat obtenu soit le fruit d'un assemblage de méthodes quantitatives. En effet, les méthodes de statistiques descriptives permettent à elles seules de faire émerger des résultats par regroupement de données (par exemple, tri, fréquence, corrélation, répartition, moyenne).

Mais ce projet valorise d'abord un dispositif de recherche qui exploite les grands jeux de données et les méthodes d'apprentissage automatique afin de faire émerger de nouveaux résultats potentiels. En l'occurrence, le caractère intrinsèquement **prédictif** des algorithmes d'apprentissage automatique (*machine learning*) est ici clairement annoncé par l'intitulé du projet, *The Next Rembrandt*.

L'expérience qui vient d'être citée se base en partie sur un travail d'identification dans l'image de points particuliers et reconnaissables : des pigments, une épaisseur, mais aussi un col, une barbe, les yeux, le genre du personnage. Ce type d'annotation est assez simple à fournir. Qu'en est-il d'une analyse de la composition ou encore du style pictural de l'artiste ? À l'aide des bases de données des musées dans lesquelles les artefacts sont largement décrits par des spécialistes, des chercheurs du Département d'informatique de l'Université du New Jersey (Saleh *et al.* 2014) ont réussi à mettre en évidence des ressemblances stylistiques entre des œuvres, ce qui témoignait ainsi des influences artistiques qu'intègrent les artistes dans leurs travaux. Ces chercheurs ont prouvé qu'une description précise associée aux contenus visuels de l'œuvre permet d'avoir des résultats plus précis dans le repérage des similarités stylistiques d'une œuvre uniquement identifiée par son style.

Ce résultat confirme l'importance de l'encodage d'informations sémantiques pour les tâches d'analyse automatique. Elle fait aussi ressortir la recherche de performance selon laquelle ces algorithmes sont évalués. À l'aide d'un corpus d'images classées pour leurs **similarités stylistiques**, les chercheurs ont fait apprendre un modèle à l'ordinateur afin qu'il devienne capable de réaliser des rapprochements stylistiques sur un corpus plus vaste dans l'espoir de faire émerger des influences artistiques non connues, non perçues par les historiens de l'art. Il s'agit d'une méthode d'apprentissage automatique supervisé (*supervised learning*).

Enfin, une troisième approche est l'utilisation de méthodes d'apprentissage automatique non supervisé (*unsupervised learning*), comme le recours aux modèles de réseaux de neurones (aussi désigné « apprentissage profond » ou *deep learning*). Pour illustrer cette approche, nous nous basons sur la recherche menée par les chercheurs en informatique et en neurosciences de l'Université de Tubingen (Allemagne). Ce qui a fasciné ces chercheurs (Gatys, Ecker et Bethge, 2015), c'est la capacité d'un algorithme, grâce à ce système d'apprentissage, à produire une image à la façon de Van Gogh. Le principe méthodologique est un peu différent. Le modèle permet de déconstruire l'ensemble de l'image numérique du tableau *La nuit étoilée* de Vincent Van Gogh (1889, conservée au Musée d'Art moderne, New York, États-Unis). Le corpus est constitué de deux images : une image en entrée (*in put*), *La nuit étoilée*, et une autre image, dans ce cas une photographie de la ville de Tubingen, qui devient le support de couches de transformation du style (*out put*). Cette méthode vise à extraire le style de la représentation, et dans le cas présent le style est défini par la gamme chromatique, sa disposition et les effets de la touche (les auteurs l'appellent la « texture »). Ensuite, ce style est appliqué à une autre image à l'aide de calculs qui ont une part d'aléatoire. Pour les trois recherches citées, on comprend comment le choix du corpus détermine fortement les résultats. L'approche hypothéticodéductive est donc, dans le cas du recours aux algorithmes d'apprentissage automatique (*machine learning*), remis en question au profit d'une approche inductive imposée.

#### 4.3.2. L'ALGORITHME DÉCIDE

Les différentes modalités de recherche présentées ci-haut permettent de faire émerger plusieurs méthodes qui reposent sur l'apprentissage automatique (*machine learning*). Tout d'abord, il est important de distinguer deux approches : l'automatisation (ou programmation) et l'apprentissage automatique. Le principe de la programmation consiste en la mise en place de règles qui s'appliqueront à toute nouvelle information entrante. Par exemple, s'il souhaite établir une typologie, le chercheur définit les règles qui déterminent chaque type afin de classer automatiquement les cas dans la bonne catégorie. Dans ce cas de figure, il lui faut anticiper l'ensemble des règles qui déterminent les types et mettre à jour ces règles manuellement. Les méthodes d'apprentissage (*machine learning*), quant à elles, repèrent automatiquement des caractéristiques communes à certains éléments du corpus et construisent automatiquement une typologie. Ces méthodes d'apprentissage automatique (*machine learning*) peuvent être supervisées (*supervised learning*) ou non supervisées (*unsupervised learning*). Les **méthodes d'apprentissage automatique supervisé** s'appuient sur un premier travail de classification des données par le chercheur.

Un échantillon de données sont annotées manuellement par le chercheur ou par un spécialiste du corpus. Le modèle prédira ensuite à partir du corpus complet la probabilité qu'un document appartienne à l'une des catégories définies en amont (l'équivalent d'une typologie) à l'aide d'un score. La **méthode d'apprentissage automatique non supervisé** propose aussi des classifications de façon automatique, mais l'intervention du chercheur se limite à décider du nombre de regroupements souhaités. Un modèle d'apprentissage automatique non supervisé propose ainsi une typologie à partir de données brutes. Ces données brutes peuvent être du texte, de l'image fixe ou animée. Cette méthode peut être renforcée par des interactions avec un environnement changeant sans superviseur signalant si le but est proche. Les **méthodes d'apprentissage profond** (*deep learning*) appartiennent à cette deuxième catégorie. La description de ces méthodes peut laisser penser que le chercheur délègue à l'algorithme certaines décisions qui étaient jusqu'alors de sa responsabilité, en particulier dans l'utilisation de modèle non supervisé. Comme le rappelle Vayre à partir du concept de «socialisation algorithmique», «les machines prédictives n'opèrent pas leurs activités d'apprentissage dans le vide. [...] Pour apprendre à prédire, elles ont besoin de cadre. [...] Leur architecture cognitive n'est pas préconfigurée par la nature, mais par des collectifs d'humains qui font société» (2018, p. 60). Dans le cadre de notre recherche, les choix relatifs à la construction du corpus sont déterminants, en particulier les systèmes d'annotation choisis. En effet, les images produites par les visiteurs peuvent être accompagnées de métadonnées. Ces métadonnées varient d'une plateforme à l'autre. Par exemple, Flickr est riche en données techniques à propos de l'appareil photographique utilisé, alors qu'Instagram peut délivrer des discours et des affects associés aux images. De plus, le chercheur peut aussi annoter ces images à partir de modèles interprétatifs basés sur ses problématiques de recherche.

Cet état des lieux sur les méthodes automatisées de collecte et d'analyse de données numériques nous permet de nous interroger sur la promesse de faire émerger des savoirs et des idées inédites sur l'expérience culturelle du visiteur de musée qui inscrit sa pratique sur des supports numériques. Nous pouvons ainsi formuler certains constats spécifiques à la recherche en muséologie et aux chercheurs à l'écoute des expériences culturelles.

Tout d'abord, ces recherches réclament de se familiariser avec des méthodes et des techniques assez avancées, voire pour certaines expérimentales, en informatique et en statistique. Ce travail est coûteux en temps et en formation pour un chercheur en sciences humaines et sociales non expert des langages de programmation, de l'algorithmique et du développement Web. Cette approche s'avère éminemment interdisciplinaire et réclame des collaborations étroites avec des chercheurs et des ingénieurs en informatique. Par ailleurs, engager des collectes

de grands jeux de données ne peut s'improviser sans une infrastructure technique garantissant la sécurité des données et leur sauvegarde. L'environnement du chercheur doit donc aussi être consolidé par des services solides et spécialisés pour la collecte et la gestion des données. Finalement, la construction de ce type de recherche est très peu dépendante de l'institution muséale, car elle s'effectue essentiellement sur le Web. En effet, les efforts jusqu'alors concentrés sur la mise en place de partenariats avec les musées se déplacent du côté des grands acteurs du Web que sont les plateformes sociales et les laboratoires d'informatique qui ont les moyens financiers, humains et techniques d'accompagner les phases de collecte et d'analyse.

Aujourd'hui, ce type de recherche est encore à un stade expérimental et implique des coûts importants de mise en œuvre dans le contexte d'une forte dépendance aux plateformes sociales appartenant à des acteurs privés qui freinent, voire interdisent, les usages de leurs données par les chercheurs (Gibney, 2019). Par ailleurs, les modèles d'analyse d'apprentissage automatique sont soumis à des biais puissants liés à la construction du corpus, comme la loi de la quantité et donc de la popularité de certains sujets, dans l'espoir de voir émerger des signaux faibles significatifs. La pertinence du recours à une telle machinerie est donc encore à démontrer au regard des résultats qui seront obtenus par cette recherche en cours de développement à l'Université de Grenoble.

## BIBLIOGRAPHIE

- BECHMANN, A. et P.B. VAHLSTRUP (2015). «Studying Facebook and Instagram data: The Digital Footprints software», *First Monday*, 20(12), p. 1-13.
- BENBOUZID, B. et D. CARDON (2018). «Machines à prédire», *Réseaux*, 5(211), p. 9-33.
- BOULLIER, D. (2015). «Les sciences sociales face aux traces du big data. Société, opinion ou vibrations?», *Revue française de science politique*, 65, p. 805-828.
- BOYD, D. et A. MARWICK (2011). «Social privacy in networked publics: Teens' attitudes, practices, and strategies», communication présentée au Oxford Internet Institute, p. 1-29.
- BOYD, D. et K. CRAWFORD (2012). «Critical question to big data», *Information, Communication & Society*, 15(5), p. 662-679.
- BRUNS, A. (2019). «After the 'APIcalypse': Social media platforms and their fight against critical scholarly research», *Information, Communication & Society*, 22(11), p. 1544-1566.
- CARDON, D. (2019). *Culture numérique*, Paris, Les Presses de Sciences Po, coll. «Les petites humanités».
- ELKHUIZEN, W.S., B.A.J. LENSEIGNE, T. BAAR, W. VERHOFSTAD, E. TEMPELMAN, J.M.P. GERAEDTS et J. DIK (2015). «Reproducing oil paint gloss in print for the purpose of creating reproductions of Old Masters», dans M.V. Ortiz Segovia, P. Urban et F.H. Imai (dir.), *Measuring, Modeling, and Reproducing Material Appearance*, Proceedings of SPIE-IS & T Electronic Imaging.
- FRANCONY, J.M. (2018). «L'éditorialisation des données aux bornes des API: enjeux et perspectives pour une analyse empirique», *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 19(2), p. 69-79.

- GATYS, L.-A., A.S. ECKER et M. BETHGE (2015). «A neural algorithm of artistic style», *ArXiv:1508.06576*, <<https://arxiv.org/abs/1508.06576>>, consulté le 14 août 2020.
- GIBNEY, E. (2019). «Privacy hurdles thwart Facebook democracy research», *Nature*, 574, p. 158-159.
- MANOVICH, L. (2011). «Trending: The promises and the challenges of big social data», dans M.K. Gold et L.F. Klein (dir.), *Debates in the Digital Humanities*, Minneapolis, University of Minnesota Press, <[http://www.manovich.net/DOCS/Manovich\\_trending\\_paper.pdf](http://www.manovich.net/DOCS/Manovich_trending_paper.pdf)>, consulté le 11 septembre 2020.
- MARRÉS, N. et E. WELTEVREDE (2013). «Scraping the social?», *Journal of Cultural Economy*, 6(3), p. 313-335.
- LÉGIFRANCE – RÉPUBLIQUE FRANÇAISE (2018). «Vocabulaire de l'intelligence artificielle (liste de termes, expressions et définitions adoptés)», *Journal officiel de la République française (JORF)*, (0285), texte n° 58.
- OLLION, É. et J. BOELAERT (2015). «Au-delà des *big data*. Les sciences sociales et la multiplication des données numériques», *Sociologie*, 6, p. 295-310.
- PERRIAM, J., A. BIRKBAK et A. FREEMAN (2020). «Digital methods in a post-API environment», *International Journal of Social Research Methodology*, 23, p. 277-290.
- PORTNOFF, A.-Y. et J.-F. SOUPIZET (2018). «Intelligence artificielle: opportunités et risques», *Futuribles*, 426(5), p. 5-26.
- RUBINSTEIN, D. et K. SLUIS (2008). «A life more photographic», *Photographies*, 1, p. 9-28.
- SALEH, B. *et al.* (2014). «Toward automated discovery of artistic influence. Multimedia tools and applications», *Special Issue on Multimedia for Cultural Heritage*, <<https://doi.org/10.1007/s11042-014-2193-x>>, consulté le 11 septembre 2020.
- SPRATT, E.L. et A. ELGAMMAL (2014). «Computational Beauty: Aesthetic judgment at the intersection of art and science», *ArXiv abs/1410.2488*.
- VAYRE, J.-S. (2018). «Comment décrire les technologies d'apprentissage artificiel? Le cas des machines à prédire», *Réseaux*, 211(5), p. 69-104.

## Chapitre 5

# CHERCHEUR-VISITEUR PROLÉGOMÈNES D'UNE EXPÉRIENCE DE RECHERCHE EN MUSÉOLOGIE

**Brigitte Auziol**

Peut-on être à l'écoute d'une exposition? Ainsi énoncée, cette question a-t-elle un sens? Plus exactement, est-il possible de lui trouver une signification qui référerait à une approche singulière de la notion d'écoute et témoignerait d'une méthode de recherche se présentant comme une nouveauté dans le champ des analyses qualitatives?

Bien que ne l'ayant pas énoncé de cette manière dans nos travaux précédents, c'est bien ce que nous prétendons faire avec le dispositif de recherche en muséologie organisé autour de la visite de celui que nous avons choisi d'appeler le «chercheur-visiteur». Ce chercheur fait le choix de découvrir une exposition à la manière de ce que ferait un visiteur simplement curieux d'aborder ce qui lui est donné à voir. Préalablement, il s'est fixé des objectifs de recherche et a construit un protocole méthodologique rigoureux.

Considérer cette démarche comme une attitude d'écoute oblige à s'éloigner du sens communément partagé de la notion d'«écoute». En effet, dans l'acception la plus répandue, on écoute un interlocuteur humain qui, selon des formes diverses, s'exprime, tient un discours. Étendre la notion d'écoute jusqu'à l'appliquer à la conduite que l'on adopterait vis-à-vis d'opérateurs non humains comme des objets ou des dispositifs suppose la mise en place d'un cadre théorique et définitionnel que nous explorerons dans une première section autour de trois concepts scientifiques : la *situation*, le *dispositif* et l'*intention*.

Dans une deuxième section, nous présenterons le cadre méthodologique de la recherche qui s'organise autour de la figure du chercheur-visiteur et de ses pratiques. Celui-ci effectue en situation de visite un travail singulier d'observation, de description et d'écriture de commentaires qui vise à mettre à jour dans ses différentes composantes l'intention de l'exposition. C'est ainsi que nous pouvons affirmer que faisant surgir de sa rencontre avec le dispositif d'exposition les effets produits sur le chercheur-visiteur, il se met à l'écoute de ce dispositif. Se faisant, sa description révèle l'intention, comme le travail d'analyse dévoile l'essence d'un phénomène.

La troisième section sera totalement consacrée à un retour sur la méthode pour en aborder les limites et les écueils. On se posera donc des questions sur la validité de cette démarche d'un point de vue de quelques-uns des critères scientifiques qui sont traditionnellement convoqués à ce propos.

Nous préciserons aussi en quoi cette originalité est intéressante et plus particulièrement porteuse d'atouts pour l'analyse des expositions. Nous argumenterons sur la pertinence des résultats en présentant des exemples.

La tâche du chercheur-visiteur peut être assimilée à une expérience culturelle originale en ce sens qu'elle est à la fois une expérience de visite où se jouent toutes les dimensions de son activité de visiteur qui interagit avec le dispositif de l'exposition et qu'elle est aussi une expérience de recherche où s'éprouvent en situation les exigences scientifiques qu'il s'est engagé à respecter. En ce sens, la situation vécue est une expérience qui renvoie au champ culturel mais aussi au monde des sciences humaines. Par excellence, elle se prête à interprétation.

## 5.1. À LA RECHERCHE DE L'INTENTION DE L'EXPOSITION

### 5.1.1. LE CONTEXTE DU MODÈLE, OU UN CADRE CONCEPTUEL CONSTRUIT SOUS LE DOUBLE SCEAU DE LA PHÉNOMÉNOLOGIE ET DU PRAGMATISME

Notre démarche de recherche doit s'entendre comme une quête de l'intention de l'exposition en se mettant à l'écoute de l'expérience culturelle que constitue la visite du chercheur-visiteur. Cela signifie que nous tentons de dévoiler les significations (ou effets communicationnels) qui sont produites en situation par le phénomène exposition tel qu'il se manifeste pour un visiteur.

Notre modèle de recherche prend ses sources dans la phénoménologie pour ce qui concerne la conduite de la recherche, en particulier la façon d’appréhender l’exposition. Celle-ci est abordée telle qu’elle se présente au chercheur, avec un souci de suspension des jugements et de toutes formes d’interprétation trop immédiate<sup>1</sup>. Cette conduite n’est pas sans rapport avec la notion d’épochè développée par Edmond Husserl (1991, p. 101). L’attitude du chercheur est en quelque sorte préréflexive, il ne s’interroge ni sur les fondements culturels des connaissances ni sur la validité de ce qui est perçu: «Voici le monde, pris dans sa totalité, posé selon l’attitude naturelle, réellement découvert par le moyen de l’expérience [...]; il nous faut le mettre entre parenthèses sans l’attester, mais aussi sans le contester» (Husserl, 1991, p. 103-104). Notre modèle s’inspire aussi du pragmatisme dans la mesure où il emprunte certaines définitions de ses concepts à la philosophie de l’action. Nous reviendrons sur cette question lors de la présentation de ces concepts. Plus particulièrement, cette démarche ne peut exister qu’en situation, comme référence à l’action de visite que le chercheur accomplit et qu’il analyse quasi simultanément.

Ce modèle de recherche mobilise donc principalement trois concepts reliés entre eux: la *situation de visite*, le *dispositif d’exposition* et l’*intention de l’exposition*.

La situation nous fournit le cadre pertinent permettant d’appréhender l’exposition telle qu’elle nous est donnée dans le contexte d’une visite.

Le dispositif se présente comme une configuration, un système complexe qui fait effet sur le chercheur-visiteur et détermine en partie le vécu en situation.

L’intention est à la fois ce que produit le dispositif et ce que rencontre le visiteur dans la situation de visite. C’est donc au cœur de l’expérience culturelle que vit le chercheur-visiteur que se manifeste l’intention de l’exposition. C’est dans la mise à jour de celle-ci que réside la clé de la démarche. La figure 5.1 propose une tentative de présentation synthétique.

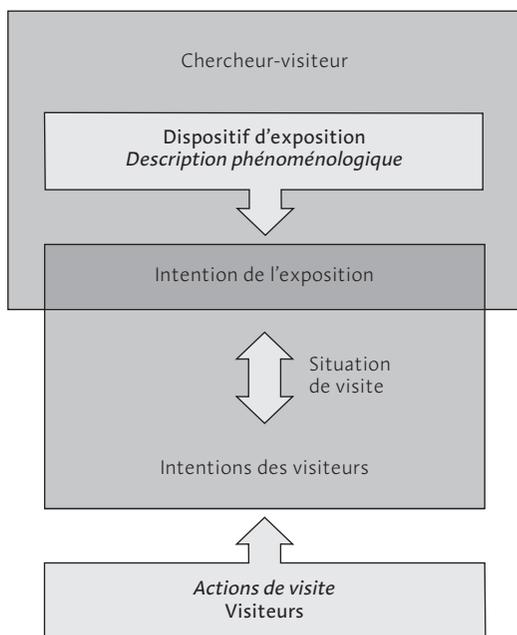
### 5.1.2.

## LA SITUATION, OU LE CADRE D’ANALYSE DE LA VISITE

Du point de vue que nous venons de définir, l’exposition est appréhendée à travers la dynamique d’une visite, c’est-à-dire en situation. Les usages de la notion de «situation» dans la recherche sont nombreux et le sens de celle-ci peut varier considérablement. Il convient donc de préciser celui que nous donnons à ce terme. Notre définition se rapproche de celle du courant interactionniste en sociologie dont un des représentants est Erving Goffman. Celui-ci regrette que le concept soit trop négligé par les chercheurs (Goffman, 1988).

.....  
1. Au sens étymologique du terme.

Figure 5.1. Le modèle théorique et ses concepts



La situation est un rassemblement d'acteurs engagés dans un jeu d'interactions. Il s'agit d'une réalité *sui generis*, une sorte de totalité émergente, différente de l'assemblage de ses parties. En ce sens, la situation est une dimension incontournable de la compréhension du social et un concept clé de la sociologie. Envisagée du point de vue du sujet qui y participe, elle est une situation vécue que nous baptisons *expérience culturelle*.

Cette conception de la situation est reprise et prolongée par Louis Quéré, dont nous adoptons la définition :

Une situation ne se réduit pas au *hic et nunc* des circonstances spatiales et temporelles de l'accomplissement de l'action. Considérons d'abord l'aspect temporel. Une situation est d'abord et avant tout une entité temporelle : elle a une durée ; elle a un début, un milieu et une fin, elle a évolué, se développe, se transforme ; elle peut se développer rapidement, lentement, etc., il arrive qu'il faille attendre son aboutissement pour savoir exactement ce qu'elle était. [...] Mais une situation n'est pas n'importe quelle totalité temporelle. On peut dire d'elle qu'elle a une structure d'intrigue. En effet, une situation émerge quand quelque chose se noue ; son développement qui est imprévisible correspond à l'enchaînement des péripéties, des contingences et des initiatives qui conduisent à ce dénouement. L'ensemble formé par ces péripéties, contingences

et initiatives forme une configuration: elles sont intégrées dans une totalité où elles trouvent une unité, une identité et un sens. Une sorte de téléologie est ainsi inhérente à la situation: non seulement se crée une attente d'un point final, mais de plus, la résolution de la situation correspond à un aboutissement, un achèvement qui est fonction de ce qui y a conduit (1997, p. 182).

On remarque que cette conception se distingue de celles qui privilégient les dimensions spatiales ou qui surdéterminent l'action par le contexte. Elle complète la définition de Goffman en introduisant une dimension « téléologique » qui est très proche de ce que nous voulons dire lorsque nous qualifions la situation d'« intentionnelle ». Si, comme le prétend Louis Quéré, il y a bien une intention qui se manifeste dans la situation, cela entre en accord avec notre projet de tenter de la lire. Les situations de visite permettraient de se retrouver face aux intentions d'exposition, ou plus exactement seraient le lieu et le moment de la rencontre entre l'intention du visiteur et l'intention de l'exposition (figure 5.1).

La situation de visite constitue le cadre qui met en scène la chose exposée pour l'offrir à la contemplation du visiteur. En quelque sorte, elle met en scène l'expérience culturelle.

### 5.1.3.

#### L'ARMATURE DE L'EXPOSITION: LE DISPOSITIF

La notion de « dispositif » a été introduite par Michel Foucault (1975) à propos notamment de la problématique de la surveillance. Giorgio Agamben résume le point de vue de celui-ci en précisant que le dispositif est « [u]n ensemble hétérogène qui inclut virtuellement quelque chose, qu'elle soit discursive ou non: discours, institutions, édifices, lois, mesures de police, propositions philosophiques. Le dispositif pris en lui-même est le réseau qui s'établit entre ces éléments » (2007, p. 10). Le concept a aussi une dimension pragmatique et stratégique (Appel, Boulanger et Massou, 2010). Il comporte enfin le plus souvent une référence à des technologies contemporaines.

Nous retenons que le dispositif d'une exposition est un organisateur de l'espace et du temps. En tant qu'organisateur de l'espace, il installe les objets, découpe les surfaces et les volumes, et contribue ainsi à déterminer une forme de regard. Il déclenche les émissions sonores, façonnant une forme particulière d'écoute. En tant qu'organisateur du temps, il suggère un rythme de parcours, propose des moments de repos et impose au visiteur une manière d'être. Il autorise et il interdit, il permet et il oblige, il organise la visite. L'ordre du dispositif inscrit sa marque dans l'univers de l'exposition.

Contrairement à la situation dont nous avons souligné le caractère éphémère, le dispositif d'exposition est lui un ensemble pérenne. Là où la première notion a le caractère d'une variable difficile à contrôler, la seconde se manifeste comme une constante relativement stable. En ce sens, le dispositif est un repère précieux pour l'analyste.

#### 5.1.4. L'INTENTION COMME PRODUCTION D'EFFETS

Nous avons eu l'occasion de comparer les notions d'«intention» et de «projet» dans le domaine architectural (Auziol, 2015). Les deux mots sont quasi synonymes<sup>2</sup> dans le langage ordinaire. Pourtant, on peut percevoir une différence entre les deux formulations. Le projet renvoie à un processus et à une situation singulière, tandis que l'intention relève plutôt du champ des généralités, des finalités, bref de catégories plus abstraites : «En dépit du fait que les mots *intention* et *intentionnalité* appartiennent à la même famille, il ne faut pas confondre les concepts d'*intentionnalité* et d'*intention*. [...] les intentions jouent un rôle *sui generis* dans la production et l'explication des actions» (Jacob, 2004, p. 50). On considère généralement que le concept d'«intention» a un sens volitif. L'intention traduit le mouvement de la volonté tendant vers un but. Il s'agit d'une conception différente de celle que nous retenons et qui est inspirée par les philosophies de l'action. Dans un ouvrage intitulé *L'intention*, Élisabeth Anscombe (2002) tente de clarifier les ambiguïtés inhérentes à la notion. Pour cela, elle propose une élucidation de la structure logique de l'action dans son rapport à l'intention. Une intention ne se présente pas comme un phénomène mental antérieur à l'action de la même façon que la cause est antérieure à l'effet, mais comme quelque chose qui prend forme dans le contexte de l'action effective et des raisons qui la fondent. Elle montre qu'une conception purement mentaliste de l'intention conduit à des problèmes insolubles : «Elle [Élisabeth Anscombe] invite à opérer un renversement complet de perspective : au lieu de prendre pour paradigme d'une attribution à un sujet le cas de l'intention "pure" (pure de toute exécution présente), partons de ce que fait effectivement quelqu'un et cherchons en quoi ce qu'il fait est intentionnel» (Descombes, 2002, p. 14). Le concept est ainsi ancré dans la situation entendue dans le sens que nous venons précédemment d'énoncer, ce qui revient à dire que l'intention d'un homme, c'est son action. Nous désignons par *intention* ce que l'on peut lire (d'une certaine manière après coup) dans les actes du sujet.

Ainsi définie, l'intention présente deux caractéristiques principales.

---

2. Le *Dictionnaire électronique des synonymes* du CRISCO (Centre de recherches inter-langues sur la signification en contexte) donne *intention* comme second synonyme de *projet* (après *dessein*) : <<http://crisco.unicaen.fr/des/synonymes/projet>>, consulté le 17 mars 2020.

La première caractéristique concerne la dimension objective du concept. Généralement, on parle d'objectifs ou de buts pour qualifier cette intention<sup>3</sup>. Nous préférons avancer la notion de « production d'effets ». Cette formulation a l'avantage de faire explicitement référence à l'univers pragmatique. La seconde caractéristique a trait à l'inscription de l'intention dans le champ des valeurs. La référence est à chercher notamment chez Max Weber (1995) à propos des finalités de l'action. Ce modèle répartit les activités humaines en conduites rationnelles rapportées à des résultats, en conduites témoignant de systèmes de préférences et en conduites traditionnelles entendues comme des héritages. Nous parlerons à ce sujet de « parti pris axiologique ». Tout ce qui dans l'action manifeste une préférence est susceptible d'être analysé en termes de valeurs.

Les deux dimensions que nous venons de souligner sont liées entre elles et concourent ensemble à produire les particularités de l'intention en situation<sup>4</sup>. Elles nous confortent dans l'idée que l'intention est lisible non seulement dans les actes comme le suggère Elisabeth Anscombe, mais aussi dans les objets et les œuvres qui résultent d'une production humaine. Concernant une exposition qui est un ensemble complexe, nous dirons donc que l'intention est susceptible d'être lue à travers la découverte des formes du dispositif. En nous affranchissant de la référence directe à l'activité mentale ou plus exactement en la réduisant à une inférence de l'action, nous autorisons la possibilité d'étendre l'application du concept d'intention à des objets ou à des dispositifs. Ces catégories « inertes » pourront alors être considérées comme des « porteurs d'intention ». D'un point de vue pratique, nous allons considérer que l'intention se manifeste en situation dans un contexte d'interaction avec un agent qui se retrouve face à un objet ou à un dispositif. L'agent doit être attentif aux effets qui sont produits par l'usage de l'objet ou la fréquentation du dispositif. On pourra considérer qu'il rencontre une intention, puisque l'objet ou le dispositif lui offre des possibilités d'action, autorise ou interdit certains gestes ou attitudes, et contribue à la détermination de sa conduite.

Le modèle que nous venons de présenter va de pair avec une méthode qui s'apparente à une forme particulière d'écoute, même si on n'écoute pas un dispositif de la même façon que l'on réalise des entretiens d'acteurs.

L'expérience culturelle de visite, en tant que situation vécue, existe d'abord par le discours qui la rapporte. Du point de vue de la recherche, elle est ce qui aspire à devenir un texte. Suscitée par un intervieweur habile dans l'art de la maïeutique, elle advient au monde sous la forme

3. Par exemple, pour qualifier l'intention éducative des enseignants, Daniel Hameline (1992) distingue les finalités, les buts et les objectifs.

4. Cette double dimension pourrait certainement être rapprochée des deux aspects de la communication (message et relation) que l'on rencontre dans les analyses de l'école de Palo Alto.

d'une parole, témoignage qui sera transcrit pour être ensuite étudié. Conséquence de l'effort que fait le chercheur-visiteur pour puiser dans ses sensations tout en conservant sa lucidité professionnelle, la voilà apparaître sous les traits d'un récit ou d'une description enrichie. Les conditions d'émergence peuvent changer, l'expérience culturelle ne pourra être vraiment entendue, c'est-à-dire analysée, que par la médiation d'un corpus discursif.

## 5.2.

### LA PANOPLIE DU CHERCHEUR-VISITEUR

Nous venons d'expliquer de manière détaillée le contexte théorique dans lequel opère le chercheur. Cela nous a permis de définir les concepts qui s'articulent pour produire le modèle théorique qui est la référence constante avec laquelle fonctionne le travail de recherche. Pour nous situer par rapport au thème central de cet ouvrage, l'écoute du chercheur, nous soulignerons que celle-ci doit être comprise du point de vue qui nous intéresse ici : le dévoilement de l'intention de l'exposition.

Si l'on n'oublie pas que l'intention est ce qui fait effet sur le visiteur à travers son incarnation dans le dispositif, alors ce chercheur doit être à l'écoute de ces effets. Tout comme l'intention prend ici le sens particulier que nous avons défini, l'écoute va relever d'une méthodologie singulière adéquate au projet. Nous allons nous éloigner des conceptions classiques de l'écoute, tout au moins pour ce qui concerne les attitudes du chercheur, même si, comme nous le verrons, l'objectif est bien de prendre la place du visiteur afin de ressentir les effets du dispositif.

C'est cette perspective qui est à l'origine de l'invention de cette posture de recherche très spéciale qu'est le chercheur-visiteur. Dans les lignes qui suivent, nous tenterons de montrer comment il peut s'y prendre pour faire coexister les deux pôles de cette fonction, visiteur et chercheur. Nous essaierons de montrer que sous une facture particulière, c'est bien aussi une étude de réception que nous effectuons à travers la visite d'un chercheur qui s'essaie au visiteur-public. C'est dans ce but qu'il effectue une description. Nous soulignerons l'importance du travail d'écriture, qui a pour objet de formaliser l'écoute du chercheur-visiteur. L'écriture permet le traitement de l'écoute interne du chercheur, dimension que nous avons dans d'autres écrits nommée *travail analytique*.

Nous allons présenter le chercheur-visiteur comme concept *ad hoc* pour notre démarche, puis nous étudierons la description telle qu'il pense la mettre en œuvre sur le terrain grâce à un cahier de recherche.

### 5.2.1.

## UNE FIGURE PARTICULIÈRE DE CHERCHEUR : LE CHERCHEUR-VISITEUR

Nous avons donc pris le parti d'aborder l'exposition par le moyen d'une visite qui permet de mettre le chercheur dans une situation qui s'apparente à celle d'un visiteur déterminé par sa seule curiosité.

La visite consiste en un parcours dans l'exposition qui se rapproche le plus possible d'une visite ordinaire. Toutefois, le chercheur-visiteur vient avec une intention de recherche dans la perspective d'analyser l'exposition. C'est un visiteur sérieux, attentif et animé du souci de comprendre, intéressé tant par la chose exposée que par la manière dont elle est exposée. Ce caractère appliqué du visiteur se traduit dans son choix de faire un parcours exhaustif, de ne négliger aucun aspect, de suivre les directions qui lui semblent les plus pertinentes. Il n'oublie jamais qu'il est un visiteur et aussi un chercheur. S'il souhaite rester un visiteur assez proche de ce que fait un visiteur en général<sup>5</sup>, il se doit de donner à sa visite une durée raisonnable, c'est-à-dire pas trop éloignée de la moyenne des durées de visite que l'on pourrait constater sur le site<sup>6</sup>. Si la durée devenait très longue, le visiteur risquerait de disparaître derrière le chercheur. C'est donc aussi un chercheur. Cela se traduit avant tout par un parti pris important, celui de consigner ses observations de recherche sous la forme systématique d'une description.

C'est une tâche lourde, car le dispositif d'exposition est complexe et hétérogène. Dans son observation, il doit aussi prendre en compte les contraintes imposées par les déplacements. La description par écrit ralentit le parcours. Elle l'oblige à des arrêts particuliers et à l'utilisation d'un matériel d'écriture adapté.

Le chercheur-visiteur est une construction à visée heuristique ; c'est un concept qui n'existe que par et pour la recherche :

- Par la recherche, car il ne doit pas oublier que sa position est celle d'un chercheur qui visite l'exposition à des fins scientifiques. Ainsi, pour chaque situation de visite, la construction de la posture de chercheur-visiteur modifie les représentations

---

5. Véronique Soulben, commissaire de l'exposition *90' – Le temps de l'exposition ?* à Saline royale d'Arc-et-Senans (19 juin au 4 octobre 2009), a travaillé sur le rapport de l'exposition au temps à partir d'une étude réalisée par l'Observatoire permanent des publics pour le ministère de la Culture dans 101 musées français pendant 10 ans : le temps moyen passé dans un musée, quelle que soit sa taille, est de 90 minutes (Soulben, 2010).

6. Marie-Sylvie Poli rappelle, à propos du temps consacré à la lecture des textes dans une exposition, « que le temps moyen consacré à une visite d'exposition est d'une heure et vingt minutes pour les visiteurs adultes ». Elle parvient à des résultats proches de 3 heures 30 minutes à 4 heures quand elle chronomètre sur le terrain le temps nécessaire pour lire tous les textes proposés. Elle donne comme exemple six heures pour l'exposition *L'âme au corps* à Paris (Poli, 2012, p. 92).

du chercheur tout en le confirmant dans sa mission de recherche. Cela nécessite que cette situation de visite devienne une situation de recherche, une sorte de laboratoire hors les murs.

- Pour la recherche, car il s'agit de produire des résultats qui permettront d'avancer dans l'analyse puis dans la compréhension des phénomènes qui focalisent son attention.

Cette mutation du visiteur en chercheur-visiteur est en partie facilitée par l'adoption de méthodes et d'outils propres à la recherche. Les instruments maîtrisés acquièrent ainsi un double statut: à la fois, ils font le chercheur et ils produisent la recherche, c'est-à-dire qu'ils fabriquent la figure du chercheur et ils participent à ce que la recherche produise des avancées méthodologiques.

Le chercheur-visiteur a un statut central dans cette méthodologie. Nous postulons en effet que c'est son expérience culturelle en situation de visite qui va lui permettre d'appréhender ce qui fait effet sur lui afin de pouvoir saisir, analyser et comprendre, de son point de vue, l'intention de l'exposition. Si c'est la situation de visite dans le cadre de l'exposition qui fait le visiteur (Chang, 2012), ce sont les objectifs qu'il s'assigne et qu'il maintient le long de son parcours qui produisent le chercheur en situation de visite.

La méthodologie s'appuie sur la description, qui prend des formes particulières que nous allons évoquer maintenant. Dans la panoplie du chercheur-visiteur, la description est l'outil majeur, celui qui concentre tout le matériel issu de la recherche.

### 5.2.2. LA DESCRIPTION ET LE COMMENTAIRE

Le chercheur-visiteur va donc effectuer une description en situation. Les travaux de recherche concernant la méthode descriptive sont nombreux; la phénoménologie, qui nous sert de cadre théorique, se présente elle-même comme une « discipline descriptive » au sens où elle se fonde non sur des concepts idéaux, éloignés de nos sensations, mais au contraire sur des objets concrets: « Là, elle trouve une source considérable de connaissances absolues » (Husserl, 1991, p. 238).

La forme descriptive révèle aussi des ressources insoupçonnées, une potentialité souvent absente des démarches trop immédiatement explicatives. Ludwig Wittgenstein l'exprime ainsi: « Comparée à l'impression que fait sur moi ce que l'on décrit, l'explication est trop incertaine » (2001, p. 28). Cette citation fait bien état de l'utilité première d'une description. L'explication ou plutôt la compréhension de la situation est renvoyée à un après de la description. Elle pourra alors être construite avec une plus grande chance que soit respectés et mobilisés les différents paramètres de la situation.

La description est aussi l'outil par excellence de l'ethnographie. À ce sujet, François Laplantine précise : « La description ethnographique, et avec elle l'univers du sensible et du visible, serait une étape permettant de nous acheminer vers un métalangage, celui du concept qui ne se voit pas, celui de la structure, de l'essence, bref des formes qui n'existent pas dans la réalité empirique » (1996, p. 96). Nous adoptons pour la description que met en œuvre le chercheur-visiteur une forme particulière qui s'inspire des réflexions de Clifford Geertz (1998). Celui-ci prend parti pour une description dense ou épaisse en réaction contre des formes de description qui par souci d'objectivité se limitent à des considérations factuelles et présentent une allure très minimaliste. L'intérêt de sa réflexion est de montrer qu'il existe pour la même situation la possibilité d'une description minimale de style behavioriste à côté d'une description enrichie et donc que l'on peut concevoir, comme le mentionnait Gilbert Ryle cité par Geertz (1998), un dimensionnement étagé de la description. C'est dans ce sens que nous avons choisi pour support d'écriture un cahier présentant à chaque page deux colonnes correspondant à deux temps dans le travail d'écriture. La description proprement dite prend place dans la colonne de gauche.

Elle permet ainsi de constituer un matériau brut, une sorte de corpus.

En abordant ce travail, nous avons fait l'hypothèse qu'il était possible d'écrire en situation de visite. Le chercheur-visiteur effectue sa description en direct durant la visite. Ce n'est pas toujours très confortable, mais il y a des aspects positifs à ces contraintes. Cela ralentit le rythme de la visite et incite à être plus attentif. Nous réalisons aussi *in situ* des plans et schémas de l'exposition. Ce sont des croquis à main levée, dessinés en marge du texte. Ils permettent de repérer certains emplacements d'objets et offrent une vue d'ensemble sur l'exposition (figure 5.2). Le repérage par plan permet de conserver une mémoire du découpage des espaces. Ces plans servent aussi à indiquer la chronologie : heure de début et de fin, lieux d'étapes et temps de pause, objets particuliers ou ensemble de panneaux photographiques qui balisent le cheminement.

Il arrive aussi que nous réalisons de petits croquis pour découvrir des éléments de manière plus détaillée. Prenons pour exemple une des expositions décrites selon cette méthode<sup>7</sup>. Nous utilisons le dessin comme outil de compréhension de ce qui est présenté. Certaines vitrines de l'exposition *Momentané* comportaient des éléments non identifiés individuellement par des cartels. D'autres étaient difficiles à prendre en photo à cause des reflets sur les vitrines (figure 5.3).

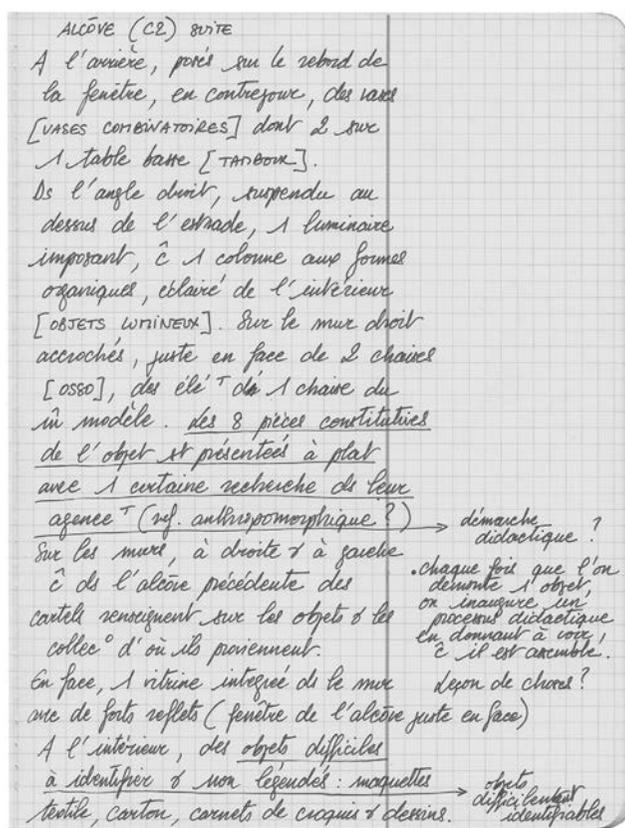
---

7. *Momentané*, Musée des arts décoratifs, Paris, 26 avril au 1<sup>er</sup> septembre 2013. Exposition consacrée à l'œuvre de deux designers de renommée mondiale, Ronan et Erwan Bouroullec.



La majeure partie du manuscrit est réalisée lors de la visite. L'écriture en situation est un élément de motivation et concourt aussi à la qualité de l'observation. Nous avons constaté que l'on ne décrit pas seulement parce qu'on observe, mais que l'on observe aussi parce que l'on décrit. La présence des objets, l'attention que nous leur portons innervent la fonction d'écriture. La figure 5.4 présente un extrait du cahier de description de l'exposition *Momentané*. Le manuscrit est ensuite repris à l'ordinateur : le texte est mis en forme, c'est-à-dire corrigé du point de vue orthographique et syntaxique, mais reste proche de la formulation écrite en situation de visite.

Figure 5.4. Page extraite du manuscrit de la description de l'exposition *Momentané*



Les textes visibles dans l'exposition sont insérés dans la description sous la forme de notes de bas de page. La figure 5.5 montre un extrait de la description de l'exposition *Momentané* retranscrite en version numérique avec dans la colonne de droite les commentaires.

Figure 5.5. Exemple du manuscrit repris en version numérique

Tout à fait à l'arrière, posés en contrejour sur le rebord de la fenêtre, des vases<sup>1</sup> sont présentés à des hauteurs différentes, dont un sur une table basse<sup>2</sup>. Suspendu au dessus de l'estrade dans le coin droit, un imposant luminaire<sup>3</sup> forme une sorte de colonne organique éclairée de l'intérieur.

On trouve enfin accroché au mur droit, juste en face des deux chaises, un exemplaire de cette même chaise démontée. Les huit pièces constitutives de l'objet sont présentées à plat non sans une certaine recherche esthétique dans l'agencement<sup>4</sup>. De même que dans l'alcôve précédente, sur les murs de droite et de gauche, des cartels renseignent le visiteur sur les objets ou les collections auxquelles ils se rattachent.

Le long du couloir, en face de cette pièce se trouve une vitrine intégrée dans le mur (V1). Cette vitrine présente un fort reflet du fait de la fenêtre de l'alcôve C2 située juste en face.

Elle comporte des objets difficiles à identifier et non légendés : des maquettes en textile et en carton, des carnets de dessins et des croquis sur des supports divers.

On remarque au centre, sous forme de maquette originale, un exemplaire du module<sup>5</sup> qui est l'élément de base de la paroi qui se trouve dans la salle A2.

**Commentaire 52.** Cette mise à plat de la chaise Osso nous semble particulièrement représentative d'une démarche didactique qui ne dit pas son nom mais s'expose dans son principe. Nous avons souligné dans la description le caractère esthétique de la représentation murale de la chaise. C'est manifestement un geste esthétique. Mais ne devons-nous pas voir que ce faisant, c'est-à-dire faisant un choix esthétique de présentation, les concepteurs interviennent aussi (et surtout ?) dans cet autre champ qui est celui d'une didactique du design. Chaque fois que l'on démonte un objet, qu'on le donne à voir dans ses différentes parties, on développe un processus analytique de type explicatif qui est connu dans le champ pédagogique sous le nom de leçon de choses. Nous aurons très certainement à revenir sur cette notion de « leçon de choses » pour d'une part la préciser mais aussi pour étudier sa place dans cette exposition et dans les expositions de design plus généralement.

**Commentaire 53.** À propos de la vitrine, nous constatons des difficultés d'identification des objets qui y sont présentés. Soit le visiteur est un expert et il va reconnaître des objets (outils) ou des situations qu'il connaît déjà. Soit c'est un novice dans le domaine du design, nous nous demandons quelle interprétation est-il conduit à faire ? Que comprend-il ? Nous abordons une problématique difficile à franchir ; à qui s'adresse une exposition de ce type ? Ne pouvait-on pas être plus explicite ?

<sup>1</sup> Vases combinatoires. 1998. Résine de polyuréthane. Édition Néotu, Paris 1997. Édition Cappellini, Italie, 1998. Collection Ronan et Erwan Bouroullec.  
Premières créations à avoir véritablement attiré l'attention sur le travail de Ronan et Erwan Bouroullec, les Vases combinatoires de 1998 se composent de 8 pièces permettant de multiples configurations. Exposés à la galerie Néotu puis édités par Cappellini, ces vases jettent certaines bases de leur approche : modularité, esprit de synthèse.

<sup>2</sup> Tambour. 2011. Aluminium injecté. Édition Magis, Italie. Collection Magis.

<sup>3</sup> Objets lumineux. 1999. Contreplaqué de bouleau, PMMA, source de lumière fluorescente. Édition Cappellini, Italie, 1999. Édition galerie Kreo, France, 2004. Collection Galerie Kréo.

<sup>4</sup> Collection Osso. 2011. Chêne massif, érable ou frêne. Édition Mattiazzi, Italie. Collection Mattiazzi.

<sup>5</sup> Twig. 2004. ABS. Édition Vitra, Suisse. Collection Ronan et Erwan Bouroullec.

Le travail d'écriture est complété par un reportage photographique. À l'aide d'un appareil numérique, une banque importante d'images composées des vues d'ensemble et de détail de l'exposition est réalisée. Il s'agit d'une mise en mémoire pour fournir des références au moment de la reprise du texte de la description. C'est donc simplement une ressource d'appoint : par exemple, les textes de l'exposition sont photographiés, ce qui permet de les retranscrire par la suite pour les intégrer à la description.

La colonne de droite du cahier est consacrée à des commentaires se rapportant à des fragments de la description. Cela correspond à la partie enrichie de la description si l'on se réfère à Clifford Geertz (1998).

Sur le document retranscrit en version numérique, le fragment de description est placé en surlignage et relié par une flèche au commentaire associé. Ces commentaires sont numérotés dans l'ordre de leur apparition dans le texte descriptif. Ils incorporent de précieuses informations sur l'intention de l'exposition. Ce sont donc des adjonctions faites par le chercheur au moment de la description *in situ*, mais aussi à la relecture après la visite.

Cette procédure méthodologique permet de contrôler la dimension subjective de l'expérience de visite et détermine la forme de la description. Par ailleurs, en présentant les fondements objectifs de l'interprétation, elle offre à tout lecteur une possibilité de critique scientifique de la démarche.

### 5.2.3. L'ÉCRITURE DU CHERCHEUR-VISITEUR

Le champ littéraire nous sert aussi de référence pour la question de l'écriture. Nous n'ignorons pas que les formes de l'écriture scientifique ne se confondent pas avec les pratiques littéraires. En sciences humaines, l'écriture est jugée correcte quand elle satisfait à des critères de clarté, de concision et qu'elle respecte les règles de grammaire et de syntaxe propres à la langue. Rajoutons que le discours scientifique doit tenter d'effacer toutes les ambiguïtés, et pour cela être explicatif et clore le sens en définissant les termes utilisés. Mais l'écriture descriptive que nous souhaitons pratiquer ne peut pas être celle d'un compte rendu de recherche même si elle doit en respecter certains aspects formels. L'écriture de la description doit être celle de l'engagement d'un visiteur qui n'oublie jamais d'intégrer la distance objective qui le fait aussi chercheur. C'est donc une forme d'écriture originale, synthèse des deux rôles du chercheur-visiteur. Autrement dit, il faut apprendre à écrire afin que cette description soit utilisable tant par sa concision que par son « épaisseur », si on se réfère une nouvelle fois au vocabulaire employé par Clifford Geertz (1998).

C'est chez une spécialiste de la littérature, Annie Ernaux, qui est aussi écrivaine, que nous avons trouvé des réponses à notre projet. On pourrait certainement convoquer d'autres sources d'inspiration, notamment le talent des romanciers du courant naturaliste du XIX<sup>e</sup> siècle comme Émile Zola : celui-ci ne faisait-il pas l'écrivain-visiteur lorsqu'il passait de longues journées dans les Halles en préparation de l'écriture du roman *Le ventre de Paris* ?

Annie Ernaux mobilise une forme d'écriture très dépouillée et par conséquent très travaillée : « Tout l'enjeu consiste à trouver les mots et les phrases les plus justes, qui font exister les choses, "voir", en oubliant les mots, à être dans ce que je sens être une écriture du réel » (Ernaux, 2003, p. 35). Cette écriture, qui prend pour thème le souvenir,

a pu être qualifiée de « clinique », de « minimaliste » ou encore d'« écriture blanche » par référence à Roland Barthes (1970). Nous tentons nous aussi de construire cette forme d'objectivation par l'écriture.

L'observation des phénomènes par le chercheur ne doit pas lui faire oublier qu'il participe à ce qu'il observe et donc qu'il est à la fois à l'extérieur en tant qu'observateur et à l'intérieur en tant qu'agent qui contribue à la situation. Ce contexte rend indispensable « une objectivation du sujet de l'objectivation » (Bourdieu, 2003, p. 43), c'est-à-dire un retour du chercheur sur son engagement dans la situation d'enquête intégrant les variables sociales, institutionnelles et universitaires qui le constituent en tant que chercheur.

La description est aussi attentive aux détails souvent porteurs de significations bien au-delà de ce que leur importance dans la situation laisserait supposer. Ils pourront être mentionnés dans le texte sans que soit décidé s'ils seront utilisés dans le moment interprétatif qui va suivre.

### 5.3.

## RETOUR CRITIQUE SUR LA MÉTHODE : PRÉCISIONS D'ORDRE ÉPISTÉMOLOGIQUE

Nous avons vu que notre but est de produire une méthodologie d'analyse réflexive d'une expérience culturelle afin de révéler les dimensions intentionnelles de l'exposition en fournissant un outil de lecture des dispositifs. Cette méthodologie doit présenter des garanties sur le plan scientifique. Pour cela elle doit satisfaire un certain nombre de critères :

**Critère de reproductibilité<sup>8</sup>** : la méthodologie doit être décrite et présentée préalablement de la manière la plus précise possible de façon à ce qu'elle puisse être détachée de la personne de l'opérateur-chercheur et qu'elle soit ainsi reproductible par un autre opérateur sans variation importante dans des circonstances similaires. Compte tenu de l'originalité de la démarche, il faut certainement prévoir aussi une formation et un suivi du chercheur débutant.

**Critère de pertinence** : la méthodologie doit être argumentée du point de vue de son intérêt, de ses avantages et éventuellement de ses inconvénients. Il faudra être attentif aux biais susceptibles d'être introduits par tel ou tel aspect. Pour cela, on se référera aux travaux portant sur l'épistémologie des méthodes qualitatives (Paillé, 2006), pour

---

8. Le critère de reproductibilité, selon Popper (1989), est une condition pour distinguer le caractère scientifique d'une étude.

s'interroger sur les effets de subjectivité qui s'y manifestent. On pourra également faire référence aux réflexions touchant au travail d'enquête et d'analyse du travail des designers (Lécho-Hirt *et al.*, 2015). Dans notre cas, la pertinence doit s'entendre comme une congruence entre le modèle et la méthode.

**Critère de publicité et de communication :** la méthodologie doit donner à voir simultanément le matériel et le matériau de recherche en communiquant de manière quasi exhaustive le contenu des observations et des enquêtes. Puisqu'il s'agit d'une méthodologie *ad hoc*, nous avons le souci de fournir un maximum d'informations sur le processus de recherche pour que la formulation d'un jugement critique sur le travail méthodologique soit possible et facilitée<sup>9</sup>. Cela signifie concrètement que l'on retrouvera en annexe de toute recherche la partie utile du corpus descriptif. Au-delà de l'attention à ces trois critères, il est important de définir et de tenter de répondre à quelques questions qui naissent des conséquences de la démarche adoptée.

Nous en retiendrons trois :

- Tous les éléments du dispositif d'exposition se prêtent-ils facilement à cette démarche d'écriture ?
- N'y a-t-il pas des risques de lacunes dans l'observation ?
- L'analyse ainsi conduite n'est-elle pas trop dépendante de la personnalité du chercheur ?

La première critique porte sur le choix d'une médiation par la description. Il s'agit d'une tâche qui exige du temps et de la persévérance<sup>10</sup>. Certaines installations peuvent s'avérer difficiles à décrire, soit parce qu'elles présentent une structure interne complexe, soit parce qu'elles sont difficiles à saisir du fait de leur nature dynamique (plusieurs vidéos diffusées en même temps, par exemple). Nous répondons que s'il y a une difficulté pour le chercheur-visiteur, c'est parce qu'il y a aussi certainement une difficulté pour le visiteur-public. En quelque sorte, la difficulté à écrire la description révélerait un symptôme et rendrait visible ce qui risquait de passer inaperçu dans la situation de visite. La deuxième critique vise le travail d'inventaire résultant de l'observation. Peut-on être exhaustif ? Ne risque-t-on pas d'oublier des choses essentielles ?

9. Ces critères trouvent (avec d'autres) leur origine dans l'effort de rationalisation qui s'accomplit dans la construction des projets de design. On les retrouve aussi généralement dans les tentatives de validation de la recherche, par exemple dans *Méthodes des sciences sociales* de Madeleine Grawitz (1990).

10. Par exemple : sept heures de visite (c'est-à-dire l'amplitude maximum des heures d'ouverture au public) ont été nécessaires pour décrire l'exposition *Histoire des formes de demain*, Cité du design à Saint-Étienne, présentée du 11 juillet 2013 au 16 mars 2014.

La question sous-jacente est celle de la qualité de notre activité perceptive dans les tâches du chercheur-visiteur. On sait que cette perception (principalement visuelle) est sélective (Posner, 2012). Elle dépend de notre état mental et d'éventuelles perturbations de l'environnement. Ces perturbations peuvent être de deux ordres :

- celles qui sont attachées à la situation de visite en général et qui affecteront aussi forcément les autres visiteurs. Il est important de les repérer afin d'en conduire l'analyse (par exemple, on repèrera des concentrations de visiteurs près de certaines vitrines) ;
- celles qui concernent personnellement le chercheur-visiteur (il nous est arrivé d'être gênée par des contraintes lourdes pesant sur les possibilités d'écriture en situation). Dans ce cas, il n'y a guère d'autre moyen que de chercher à les contrôler. La solution est de bien reconnaître une difficulté de terrain afin de tenter de la contourner. Notre disponibilité mentale est une fonction directe de la fatigue. C'est pourquoi nous avons fait le choix lorsqu'une exposition présente une certaine importance de fractionner la visite de recherche sur deux jours consécutifs : une journée consacrée à la description durant l'amplitude des horaires de visite et une journée consacrée au reportage photographique.

La troisième critique est certainement la plus fondamentale. On sait que la qualité d'une méthode scientifique en sciences humaines repose notamment sur l'indépendance des résultats vis-à-vis du chercheur. Pour tenter de mettre à l'épreuve cette critique, on pourrait proposer à plusieurs chercheurs de faire l'expérience d'une visite d'une même exposition en se conformant aux objectifs de la recherche et en suivant scrupuleusement les consignes méthodologiques. Nous ne doutons pas que nous constaterions des écarts tant il est vrai que dans la phase interprétative, la diversité des mondes de référence des chercheurs, est source de différences. Comme dans tout travail d'analyse de l'expérience culturelle, il existe donc une phase irréductible à une parfaite neutralité. Notons que c'est le lot des sciences humaines en général. Ce qui nous semble essentiel, c'est de pouvoir dire deux choses : où se loge la difficulté ? Comment peut-on faire pour la contrôler et si possible la réduire ?

Comme nous l'avons dit, nous avons fait le choix de commencer par une description « mince » de style behavioriste. Cette démarche d'écriture, si elle est maîtrisée, ne devrait pas aboutir à des variations importantes entre rédacteurs. Nous pensons que la qualité de cette forme de description dépend principalement de la compétence technique du chercheur. Il en va différemment des commentaires<sup>11</sup> qui portent nécessairement la marque d'une personnalité. Mais nous ne sommes

---

11. Les commentaires viennent en quelque sorte « densifier » la description.

pas dans l'obscurité des discours interprétatifs dont on ignorerait les fondements. En sciences humaines, c'est souvent la transparence qui apporte un gage de sérieux à l'opération de recherche. Certes, nous pourrions constater des écarts entre chercheurs, mais dans ce cas, il nous serait certainement possible d'en établir l'origine et d'en comprendre le sens. La démarche que nous venons d'exposer ne nous paraît pas poser de nouveaux problèmes de validation épistémologique. C'est l'occasion de retrouver les grandes questions que pose la recherche en sciences humaines dans le cadre des analyses qualitatives. Rapporтер, analyser et interpréter une expérience culturelle nécessite précaution et rigueur, mais aussi attention aux détails, curiosité pour les indicateurs erratiques et goût pour les explorations suscitées par des formes inattendues.

La méthodologie de recherche en muséologie que nous venons de présenter repose sur une figure particulière de chercheur, le chercheur-visiteur. C'est en occupant la place du visiteur tout en conservant son statut de chercheur qu'il prend connaissance d'une exposition, la décrit et se donne les moyens de l'analyser comme un phénomène communicationnel dans le monde des expositions.

Nous confirmons l'intérêt de notre question liminaire : le travail du chercheur-visiteur peut être assimilé à une forme d'écoute de l'exposition. Cela nous rappelle que les démarches d'écoute d'autrui ne sont pas de simples enregistrements. Elles obligent celui qui écoute à entendre aussi les effets que produit sur lui ce discours, à s'interroger sur l'altérité introduite par l'entretien.

L'intention portée par le dispositif d'exposition peut être comparée à un discours que l'on serait capable d'entendre par d'autres moyens que nos capteurs de perception auditive. Descriptions et commentaires peuvent être ces moyens de nous mettre à l'écoute des expositions à travers une expérience culturelle de chercheur.

C'est en jouant le visiteur que le chercheur arrive à déployer sur le terrain une intelligibilité des dispositifs d'exposition.

## BIBLIOGRAPHIE

- AGAMBEN, G. (2007). *Qu'est-ce qu'un dispositif?*, Paris, Payot et Rivages, coll. «Poches».
- ANSCOMBE, G.E.M. (2002). *L'intention*, Paris, Gallimard, coll. «Bibliothèque de philosophie».
- APPEL, V., H. BOULANGER et L. MASSOU (2010). «Dispositif[s]: discerner, discuter, distribuer», dans V. Appel, H. Boula et L. Massou (dir.), *Les dispositifs d'information et de communication. Concept, usages et objets*, Bruxelles, De Boeck, coll. «Culture et Communication», p. 916.
- AUZIOL, B. (2015). «Projet/intention: une question de point de vue en recherche sur l'exposition de design», dans S. Hanrot (dir.), *Le projet et la recherche. Positionnements méthodologiques et épistémologiques*, Marseille, École nationale supérieure d'architecture, p. 2937.

- BARTHES, R. (1970). *Le degré zéro de l'écriture, suivi de Éléments de sémiologie*, Paris, Seuil, coll. «Bibliothèque médiations».
- BOURDIEU, P. (2003). «L'objectivation participante», *Actes de la recherche en sciences sociales*, 150, p. 4358, <<https://doi.org/10.3406/arss.2003.2770>>, consulté le 14 août 2020.
- CHANG, W.C. (2012). «The active role of the visitor in producing the menaing of the exhibition : A narrative approach», dans *Empowering the Visitor*, Comité international pour la muséologie (ICOFOM) de l'ICOM, 34<sup>e</sup> Symposium annuel de l'ICOFOM, p. 125-138.
- DESCOMBES, V. (2002). «Préface», dans G.E.M. Anscombe, *L'intention*, Paris, Gallimard, coll. «NRF Essais», p. 7-20.
- ERNAUX, A. (2003). *L'écriture comme un couteau. Entretien avec Frédéric-Yves Jeannet*, Paris, Stock.
- FOUCAULT, M. (1975). *Surveiller et punir. Naissance de la prison*, Paris, Gallimard, coll. «Bibliothèque des histoires».
- GEERTZ, C. (1998). «La description dense: vers une théorie interprétative de la culture», *Enquête*, (6), p. 73105, <<https://doi.org/10.4000/enquete.1443>>, consulté le 14 août 2020.
- GOFFMAN, E. (1988). «La situation négligée», dans E. Goffman, *Les moments et leurs hommes*, Paris, Seuil, p. 143-149.
- GRAWITZ, M. (1990). *Méthodes des sciences sociales*, Paris, Dalloz, coll. «Précis Dalloz».
- HAMELINE, D. (1992). *Les objectifs pédagogiques. En formation initiale et en formation continue* (10<sup>e</sup> éd.), Paris, Éditions Sociales Françaises, coll. «Pédagogies».
- HUSSERL, E. (1991). *Idées directrices pour une phénoménologie*, Paris, Gallimard.
- JACOB, P. (2004). *L'intentionnalité: Problèmes de philosophie de l'esprit*, Paris, Odile Jacob, coll. «Philosophies».
- LAPLANTINE, F. (1996). *La description ethnographique*, Paris, Nathan, coll. «Sciences sociales».
- LÉCHOT-HIRT, L., N. NOVA, F. KILCHÖR et S. FASEL (2015). «Design et ethnographie. Comment les designers pratiquent les études de terrain», *Techniques & Culture*, (64), p. 6477.
- PAILLÉ, P. (2006). *La méthodologie qualitative: Postures de recherche et travail de terrain*, Paris, Armand Colin, coll. «Sociologie».
- POLI, M.S. (2012). *Le texte au musée: Une approche sémiotique*, Paris, L'Harmattan, coll. «Sémantiques».
- POPPER, K.R. (1989). *La logique de la découverte scientifique*, Paris, Payot, coll. «Bibliothèque scientifique».
- POSNER, M.I. (2012). *Attention in a social world*, New York, Oxford University Press.
- QUÉRÉ, L. (1997). «La situation toujours négligée?», *Réseaux*, 15(85), p. 163-192, <<https://doi.org/10.3406/reso.1997.3139>>, consulté le 14 août 2020.
- SOULBEN, V. (2010). «Exposer le temps», *Intermédialités: histoire et théorie des arts, des lettres et des techniques*, (15), p. 119141, <<https://doi.org/10.7202/044678ar>>, consulté le 14 août 2020.
- WEBER, M. (1995). *Économie et société*, Paris, Pocket, coll. «Agora. Les classiques».
- WITTGENSTEIN, L. (2001). *Philosophica III*, Mauvezin, Trans-Europ-Repress, coll. «TER bilingue».

Partie 2

**LES ENQUÊTES  
DANS LEURS CONTEXTES  
CULTURELS**



## Chapitre 6

# UN PARCOURS SONORE EN CAMARGUE

## POINTS DE VUE DE VISITEURS-PROMENEURS

Éric Triquet

La présente contribution s'appuie sur une recherche interdisciplinaire<sup>1</sup> soutenue par un appel à projets de la fédération de recherche Agorantic<sup>2</sup>. Il s'intéresse à une forme de médiation du patrimoine mettant en jeu un **dispositif sonore** installé sur *smartphone* ou iPad. Développé par le Musée départemental de l'Arles antique, il propose au visiteur de cheminer en territoire camarguais sur les traces de bras du Rhône aujourd'hui disparus. Plus qu'un audioguide, ce dispositif en situation de mobilité reprend les principes des applications de réalité augmentée par sonorisation<sup>3</sup>.

L'étude menée proposait de repérer les atouts et freins liés à cette expérience culturelle et de mettre au jour les modes d'interprétation du patrimoine induits par ce type de visite patrimoniale. Dans ce but, il a été proposé au musée de mettre en place des **comités de visiteurs** réunis en soirée, quelques jours après leur visite. Il s'agissait là tout à la fois d'être à l'écoute de leurs questions, commentaires, avis, propositions et de confronter les expériences de visite des uns avec celles des autres.

- 
1. Elle associait des chercheurs en sciences de l'information et de la communication, en géographie humaine et en informatique.
  2. Fédération de recherche du Centre national de la recherche scientifique (3621) – Avignon Université, sur la thématique « Culture, patrimoines, société numérique ».
  3. Le musée qualifie ainsi le dispositif.

Les participants aux comités sont des visiteurs non captifs du parcours, à savoir des personnes venues seules ou accompagnées, de leur propre gré, sans contrainte extérieure. Nous considérons ici chaque visiteur comme expert de sa propre visite, convoquant ses propres valeurs, représentations, rapports au territoire, centres d'intérêt ou encore attentes vis-à-vis du parcours proposé. Cette posture de recherche s'inspire en partie des principes épistémologiques de l'ethnométhodologie. En effet, il s'agit, à partir des discours librement formulés par les participants aux comités à propos de différents sujets (soumis à la discussion ou introduits par eux), d'écouter l'expertise développée par chacun.

## 6.1. LE CADRE DE L'ÉTUDE

En complément de l'exposition *Camargue: archéologie et territoire*, le Musée départemental Arles antique a imaginé une médiation hors les murs accessible uniquement par des dispositifs individuels installés sur des téléphones mobiles sous la forme de « bulles sonores » géolocalisées. Le musée a ainsi sélectionné, sur un parcours de plusieurs dizaines de kilomètres, sept lieux présentant un intérêt particulier qui ont donné jour à la production de sept « bulles sonores »<sup>4</sup>.

### 6.1.1. LE DISPOSITIF DES « BULLES SONORES »

Les différents messages audio ont été réalisés à partir d'entretiens menés auprès de scientifiques et d'acteurs du territoire, entretiens ensuite découpés, scénarisés et accompagnés d'une mise en scène sonore composée du discours enregistré et d'un environnement sonore. Les sept points d'arrêts, repérables sur une carte papier ou via leurs coordonnées GPS, offrent ainsi la possibilité aux visiteurs d'écouter un point de vue singulier sur un lieu déterminé. Le message délivré<sup>5</sup> vient ici en appui à l'observation-interprétation du paysage.

Si le musée a choisi les sept sites ainsi que les acteurs du territoire sollicités, l'élaboration des messages a été confiée à une anthropologue de formation qui s'est associée à un artiste musicien et créateur sonore. Ils ont procédé ensemble à une série d'entretiens (d'une à trois heures pour les plus longs) sans guide préétabli, mais à partir d'une thématique repérée en amont, différente pour chaque site. Ils ont

---

4. En plus des enregistrements sonores, le dispositif se compose d'une carte papier du territoire et d'une signalétique *in situ*.

5. Les pistes sonores sont hébergées sur la plateforme SoundCloud et accessibles depuis différentes pages Web ou via des codes QR disposés sur des supports *in situ*, et permettent donc une visite autonome.

ensuite sélectionné quelques minutes seulement de chaque entretien pour constituer le contenu des bulles audio. Enfin, le créateur sonore a conçu pour chacune un environnement original mêlant des sons enregistrés et des sons produits par des instruments divers, le plus souvent exotiques. De ce point de vue, le dispositif des bulles sonores se démarque d'un audioguide de musée (Deshayes, 2001, 2004), mais il s'inscrit pleinement dans le contexte du développement du numérique dans le champ muséal (Kefi et Pallud, 2011).

L'objectif premier d'une telle offre de médiation est d'inciter les publics à se rendre en Camargue pour découvrir des espaces méconnus mais caractéristiques du territoire, au travers d'une **double approche, scientifique et sensible**. Concrètement, il est proposé aux visiteurs de repérer et de suivre les traces ou les vestiges des activités productives ou commerciales depuis que ce delta du Rhône a été occupé par les hommes. À partir de ce repérage, ils sont invités à se représenter les espaces géomorphologiques disparus, modifiés ou transformés par le fleuve au cours du temps. Le message central délivré par les différentes « bulles sonores » est le suivant : la Camargue est un territoire façonné par l'homme depuis l'Antiquité. L'idée principale est que l'homme a appris au fil du temps à apprivoiser le Rhône mais aussi la mer et les marais, grâce à différents aménagements, créant ainsi de toute pièce le paysage que l'on connaît aujourd'hui. Ce message se veut délibérément en rupture avec les représentations communes d'une Camargue assimilée à un espace sauvage et naturel.

Plusieurs thématiques sont apparues récurrentes à travers les discours véhiculés :

- la puissance du Rhône et l'insécurité qu'elle génère, et les efforts de l'homme pour maîtriser ses soubresauts, l'endiguer à des fins de protection, mais aussi d'exploitation ;
- la domestication par l'homme du territoire et de ses éléments (aux fins d'occupation et d'exploitation agricole), et corrélativement les modifications profondes et irréversibles occasionnées par son action et l'artificialisation de la Camargue qui en résulte ;
- le combat (perpétuel) entre eau douce et eau saumâtre, pour lequel le Rhône est présenté comme un allié des hommes, et la notion d'équilibre instable qui lui est intimement liée.

Comme on pouvait s'y attendre<sup>6</sup>, le Rhône est présenté comme l'acteur essentiel : celui qui édifie le territoire, permet la vie, fertilise, modèle les paysages, instaure une communication (entre les époques, les êtres vivants, les hommes). Mais il impose également sa loi, constitue une barrière et soumet les hommes à sa puissance dévastatrice,

.....  
6. Le parcours est intitulé *Les voies du Rhône*.

à la fois imprévisible et partiellement domestiquée. Le récit apparaît convoqué par bribes et sous des formes variées : récit historique sur le territoire, récit des hommes qui l'ont peuplé, récit de chercheurs qui font les découvertes.

Sur le plan du son, l'intention affichée est aussi celle d'un univers sonore décalé invitant à dépasser les clichés de la Camargue. Peu d'éléments évoquent, de près ou de loin, l'univers de la Camargue (pas de chants de cigales et autres sons caractéristiques de l'imaginaire camarguais ou provençal en général). Au contraire, le choix est de mettre en exergue des influences exotiques (ambiances asiatiques avec les tambours *taiko*, une flûte *nokan* pour l'une, sitar indien et clavier Rhodes pour l'autre)<sup>7</sup>. Le parti pris n'est pas seulement celui du décalage, il revendique un éclectisme évident. Enfin, ce choix d'une composition contemporaine exploitant une large gamme de sons de synthèse (électroniques) couplée ponctuellement à des sons naturels (bruits de vent, vagues, grondements de tonnerre, clameurs, applaudissements, sifflets humains, etc.) participe à la dramatisation du discours.

### 6.1.2.

## LA PROBLÉMATIQUE DE LA RECHERCHE : L'APPROPRIATION ET LA RÉCEPTION

Le dispositif de médiation des bulles sonores repose sur un engagement important de la part de l'utilisateur visiteur. Ce dernier doit en effet télécharger les enregistrements, définir son parcours, planifier ses déplacements, localiser les lieux d'écoute, puis observer et interpréter le paysage qu'il a face à lui à partir des éléments sonores<sup>8</sup>. Par ailleurs, il doit intégrer deux autres contraintes :

- l'étendue du parcours, qui peut couvrir une distance totale de 110 kilomètres avec des points d'écoute éloignés et relativement dispersés ;
- les enregistrements, qui renvoient à des situations d'observation difficilement repérables pour un non-spécialiste.

Créer et entretenir un engagement de la part du visiteur dans cette situation complexe de médiation du patrimoine semble un véritable défi. Nous nous centrerons dans le cadre de cette publication seulement sur deux volets. Le premier concerne l'**appropriation** par les visiteurs du dispositif : comment se saisissent-ils du dispositif sonore proposé ? Quelles modalités d'utilisation privilégient-ils (écoute exhaustive ou

7. Nous remercions Julie Deramond et Stéphane Escoubet pour leur expertise musicologique. Voir aussi Deramond et Lambert, 2015.

8. Le parcours sonore en Camargue est un parcours tout à la fois riche en observation, peu dense en informations (sept bulles sonores de trois à quatre minutes sur un territoire de plusieurs dizaines de kilomètres) et possiblement exigeant sur le plan physique (si le mode de locomotion choisi n'est pas motorisé).

partielle, ordonnée ou non, unique ou réitérée, individuelle ou partagée, *in situ* ou non)? Nous pouvons repérer les leviers et les freins techniques à l'utilisation du dispositif (s'informer, se rendre sur le site du musée, télécharger le contenu des bulles sonores, se procurer la carte, se rendre sur le site, lancer l'écoute).

Le second volet explore quant à lui la **réception** par les visiteurs du discours des bulles sonores en lien avec leurs observations tout au long du parcours. Parviennent-ils à repérer dans le paysage les indices visuels qui leur sont communiqués? Sont-ils en mesure de leur attribuer du sens? Quelles interactions parviennent-ils à nouer entre les éléments visuels et sonores? Réussissent-ils à inscrire les microrécits proposés par chaque bulle dans la grande histoire des relations entre l'homme et le Rhône en Camargue? Ces récits coïncident-ils avec l'idée que les visiteurs s'en étaient fait? En quoi l'ambiance sonore proposée en arrière-plan participe-t-elle à une « mise en condition »? Que retiennent les visiteurs à l'issue du parcours et quelles représentations de la Camargue construisent-ils? Leurs connaissances des lieux s'en trouvent-elles confirmées, enrichies ou au contraire infléchies par les informations apportées par ces bulles?

De façon plus transversale, cette seconde série d'interrogations porte sur le ressenti des visiteurs et sur leur expérience de visite, entendue comme une expérience à la fois physique, sensorielle, sociale, affective et pas seulement cognitive du parcours<sup>9</sup>. John Falk (2012) définit l'**expérience de visite**, dans le cadre du musée, comme une relation qui se construit de façon unique et qui est configurée par l'identité personnelle du visiteur. Qu'en est-il dans le cas présent, hors les murs du musée?

### 6.1.3. L'ÉTUDE MENÉE AUPRÈS DES VISITEURS

Le recueil de données a fait appel à un dispositif particulier qui s'apparente à un comité de visiteurs. Celui-ci trouve son origine dans les années 1970 dans les écomusées, sous l'impulsion des promoteurs de la nouvelle muséologie<sup>10</sup> (Le Marec, 2008). Le développement de tels comités répond à la volonté de privilégier une approche participative et l'on parle alors de « comités d'utilisateurs ». Serge Chaumier (2008) rappelle en effet que ces comités ont d'abord pour vocation de permettre l'expression d'une population et de faire valoir le droit de chacun de considérer sa culture comme légitime. Avec les années 1980 et l'émergence des nouvelles

9. En muséologie, le glissement sémantique entre *visite de musée* et *expérience de visite* a permis de dépasser le seul aspect cognitif pour s'aventurer dans le champ du social et de l'affectif. La dimension affective et émotionnelle relève de l'« expérience de la visite ». Le visiteur devient un visiteur qui s'imprègne des lieux, vit une expérience physique, sociale, affective, intellectuelle (Pinel-Jacquemin *et al.*, 2019).

10. Chez ses fondateurs (Georges Henri Rivière, Hugues de Varine et André Desvallées), la notion de « participation » est présentée comme un élément fondamental.

conceptions médiatiques du musée, la prise en compte du public renaît sous un nouveau jour. Il s'agit cette fois d'associer différentes catégories de public au choix de programmation d'un nouvel établissement muséal ou à la conception d'une exposition. On parle alors de « comité de visiteurs ». Celui-ci est conçu comme une instance consultative pouvant offrir un point de vue différent – mais complémentaire – de celui des équipes muséographiques et scientifiques. Sabine Dessajan (2008) rend compte de cette expérience lors de la rénovation du Musée de l'Homme à Paris. Le but était alors d'accompagner sa refondation au moyen d'une approche compréhensive des motivations et des attentes des publics potentiels. Les visiteurs mobilisés dans ces comités sont ici appréhendés comme des pourvoyeurs de représentations et d'opinions qui peuvent être entendues pour orienter les choix de conception (Le Marec, 2008) ou guider des remédiations. On tend vers une légitimation de la parole du visiteur. Dans le cas du Musée de l'Homme, les comités ont été mis en place très en amont de la rénovation et leur constitution répondait à des variables non pas exogènes (âge, sexe, catégorie socio-professionnelle), mais à des variables contextuelles (rapport au monde des musées, rapport au thème).

Cette forme d'expression libre et spontanée que permet le comité de visiteurs nous est apparue particulièrement adaptée au recueil de témoignages, commentaires et avis des participants dans le cadre du parcours sonore en Camargue.

#### 6.1.4.

#### LES COMITÉS DE VISITEURS MIS EN PLACE

L'étude s'est limitée à une analyse de trois comités de visiteurs réunissant à chaque fois de trois à cinq participants, sans une quelconque sélection. Ces derniers ont répondu à un appel du musée : ils sont volontaires et différents lors de chaque comité. Il s'est avéré que nous avons recruté des visiteurs relativement âgés (65-75 ans), locaux pour la plupart, très attachés au territoire camarguais et fidèles visiteurs du Musée départemental Arles antique. Tous ont exprimé une réelle motivation à participer à notre étude.

Le but était de donner la parole à ces visiteurs-utilisateurs du dispositif sonore installé sur téléphone mobile quelques jours après qu'ils avaient effectué le parcours. Ces temps d'échanges étaient donc déconnectés du temps du parcours et les commentaires n'étaient pas « saisis à chaud ». Ce choix a du sens si l'on suit John Falk (2012), qui rappelle qu'interroger des membres du public pendant ou immédiatement après la visite d'un musée revient à ignorer tout le processus d'élaboration mentale qui se produit à la suite de la visite. Pour lui, l'expérience de visite se prolonge bien au-delà du temps de sa déambulation, de retour chez soi.

Les échanges ont été menés par un chercheur de l'équipe-projet assisté par une étudiante<sup>11</sup> stagiaire responsable de la logistique (prise de rendez-vous, enregistrement, prise de notes). Celui-ci introduisait les thèmes de discussion selon un ordre défini au préalable, organisait les prises de paroles, gérait les relances et les confrontations. Il était attentif à équilibrer et à faire tourner la parole, à permettre l'explicitation des non-dits, à inciter les participants à dépasser les discours consensuels.

Les sujets retenus pour lancer les échanges étaient concentrés autour de cinq dimensions : les aspects techniques liés à l'utilisation du dispositif, le déplacement et l'orientation dans l'espace, le repérage sur le terrain des indices à observer, la compréhension des discours (et de leurs interactions), enfin l'intérêt pour la mise en scène sonore. Ces comités de visiteurs ont été enregistrés et retranscrits en intégralité.

### 6.1.5.

#### L'ANALYSE DES PAROLES DE VISITEURS

Le corpus d'étude que nous avons réuni est constitué de l'ensemble des retranscriptions des différents comités mis en place. Pour le traiter, nous avons eu recours à une analyse de discours centrée sur nos différents objets d'étude<sup>12</sup>. En sciences humaines et sociales, et notamment en sciences de l'information et de la communication, ce type d'analyse est la porte d'accès méthodologique la plus appropriée. Notre démarche est qualitative et compréhensive : les propos des participants sont analysés dans le but de faire émerger des opinions et propositions exprimées verbalement à l'issue du parcours sonore.

## 6.2.

### POINTS DE VUE ET PAROLES DE VISITEURS

Le premier point marquant est que les contraintes techniques d'utilisation du dispositif n'ont aucunement découragé les visiteurs-promeneurs. On note même de leur part une bonne volonté évidente<sup>13</sup> : ils acceptent de préparer en amont le parcours (téléchargement des fichiers sonores et de la carte, repérage de l'itinéraire, préparation d'un *road book*<sup>14</sup>), d'effectuer tout ou partie du circuit, de repérer le lieu précis

---

11. Sara Dequevauviller, étudiante du master *Stratégies du développement culturel* – aujourd'hui intitulé *Culture et communication* – d'Avignon Université.

12. Mais afin de repérer des sujets de discussion que la seule lecture attentive des comptes rendus des comités ne permet pas toujours d'obtenir, nous avons eu recours de façon complémentaire au logiciel d'analyse de discours Tropes. Il nous a permis d'obtenir des comptages précis et des retours sur les univerts de référence des discours des membres des comités.

13. On peut évaluer à trois heures minimum le temps passé par les membres des différents comités à « tester » le parcours sonore, ce qui leur a permis de pouvoir exprimer un avis argumenté.

14. Un *road book* ou « livre de route » est un document annoté et illustré de diagrammes utilisés pour la navigation terrestre sur routes et chemins.

correspondant à chaque site, de marquer une pause pour l'écoute (souvent renouvelée). Mais notre étude révèle un avis contrasté de la part de ces usagers. S'ils manifestent tous un intérêt fort pour le contenu des bulles sonores, plusieurs regrettent que sur certains points d'écoute, le discours convoque des savoirs relativement difficiles à mettre en lien avec les observations de terrain et déplorent de ne pas trouver une aide sur site. Ils conçoivent aisément qu'il n'est pas envisageable de « poster » des médiateurs sur le terrain et confirment que le dispositif de médiation sonore embarquée est une solution pertinente. Ils auraient néanmoins aimé pouvoir bénéficier de panneaux explicatifs disposés sur le parcours. Notons enfin que les visiteurs « locaux » regrettent de ne pas s'être vu proposer – au travers de ce parcours – de nouveaux espaces à découvrir<sup>15</sup>.

### 6.2.1.

#### LA PRISE EN MAIN DU DISPOSITIF

##### **Télécharger et installer les enregistrements**

Contrairement à ce que l'on aurait pu redouter, la phase de téléchargement et d'installation n'a posé aucune difficulté aux visiteurs sondés, même aux plus âgés d'entre eux. Dans la plupart des cas, les téléchargements se déroulent en amont de la visite plutôt qu'*in situ*, indifféremment sur MP3 ou téléphone mobile (*smartphone*). Ce moment de préparation de la visite est aussi l'occasion pour les participants d'écouter une première fois certains enregistrements hors du contexte d'écoute prévu (le plus souvent à leur domicile). On note ensuite que l'écoute est renouvelée sur site, parfois plusieurs fois, avec une préférence pour une écoute collective afin de pouvoir ensuite partager avec les autres sa compréhension et échanger avec eux sur ce sujet.

##### **Localiser les lieux d'écoute**

Plusieurs visiteurs sondés déplorent le fait que la localisation des points d'écoute leur fait perdre un temps précieux. Trouver ces points est une mission importante que s'assignent les usagers pour réussir leur expérience de visite. Les frustrations concernent plusieurs points.

D'abord, le manque de repères physiques ne leur a pas toujours permis de se positionner au bon endroit : panneaux de signalisation peu visibles ou de taille trop petite, carte imprécise, absence de visuels (photos ou croquis de repérage des panneaux), peu ou pas de personnes en place sur les sites pour orienter les visiteurs :

---

15. Autres que ceux habituellement ouverts au public.

*«J'ai mis un temps fou... J'étais un peu agacé de ne pas trouver les pancartes, les panneaux sont ridiculement petits, c'était un peu comme une chasse au trésor mais alors c'était un trésor bien caché»; «On en a profité pour faire une balade, mais voilà, pourquoi est-ce que l'on nous a attirés là?»*

Par ailleurs, les coordonnées GPS semblent erronées, alors qu'il s'agit du système choisi pour trouver des points d'écoute difficilement détectables, car bénéficiant d'une signalétique souvent peu visible depuis la voiture: *«La définition des points GPS ne correspond pas du tout, [...] rien ne correspond, les coordonnées, on ne peut pas les rentrer. Et ça ne correspond même pas avec les données GPS des cartes IGN en 25 millièmes. Y'a trois estimations différentes qui correspondent»; «Et donc au bout du deuxième ou troisième passage en voiture, on a fini par la voir.»*

Aussi, la carte proposée est appréciée pour ses qualités esthétiques, mais les visiteurs demandent à pouvoir disposer – en complément – d'une carte plus détaillée. On note que plusieurs visiteurs ont produit et expérimenté des solutions alternatives: réalisation d'un *road book* avant le départ, téléchargement préalable de la carte Google Maps. Cette deuxième étape d'engagement est donc mise à rude épreuve, par le fait même que l'accès au lieu d'écoute n'est pas facilité par un balisage visible pour les automobilistes et par un dispositif efficace de coordonnées des lieux.

### 6.2.2.

#### L'APPROPRIATION DES ENREGISTREMENTS SONORES

Le message général semble avoir été bien perçu, notamment pour ce qui est du paysage camarguais, mélange de nature et d'actions anthropiques. Le discours proposé est apprécié et considéré comme très sérieux. Les experts sollicités pour parler de la Camargue sont perçus comme des spécialistes compétents dans leur domaine. Le contenu est jugé d'accès facile pour les deux premières bulles, plus ardu pour les autres. La dimension archéologique est particulièrement appréciée, mais cet élément peut être relativisé, puisque les comités de visiteurs ont réuni préférentiellement des visiteurs du musée, familiers donc du domaine. L'évocation des aspects géomorphologiques en revanche est apparue abstraite, en l'absence d'un support visuel de type schéma d'interprétation. Si les messages sonores sont jugés intéressants, certains participants expriment des regrets quant à l'absence de commentaires sur les aspects écologiques, comme les migrations de nombreuses espèces d'oiseaux qui occupent le territoire toute l'année ou une partie de celle-ci.

Mais ce sont sur les ambiances sonores que les usagers sondés se montrent les plus critiques. Elles sont jugées très hétérogènes, froides et en inadéquation avec l'esprit des lieux. La superposition de la voix et des sons fait notamment l'objet de plusieurs critiques. L'ambiance sonore est souvent considérée comme une gêne : les visiteurs formulent la proposition de baisser le son *a minima*. Les termes utilisés pour qualifier cet environnement sonore sont plutôt négatifs. Il est considéré comme «*intrusif*», «*artificiel*», «*froid*», «*pas d'ici*», «*plutôt désagréable*», «*inadapté*», «*redondant*»; mais aussi, à l'inverse, «*esthétique*», «*poétique*». Les visiteurs en appellent à «*une musique du territoire*» et à «*des sons de la nature*». «*Il faut que l'on entende le Sud*», réclame l'un d'entre eux. De ce point de vue, l'attachement à certains stéréotypes de la Camargue – sur le fond du discours comme pour la mise en scène sonore – revendiqué par plusieurs participants à nos comités n'est pas étonnant, puisque pour eux, les stéréotypes révèlent des aspects essentiels à la compréhension de ce territoire complexe.

Examinons de plus près à présent deux points qui démontrent, si besoin en est, la qualité de l'expertise des visiteurs sondés au sein de nos comités.

### **L'interaction entre le dit et le voir est défaillante**

Lorsque les visiteurs-promeneurs parviennent à trouver le lieu d'écoute, ils se retrouvent devant une nouvelle difficulté, celle de faire des liens entre le discours (écouté) et le paysage (visible). Il ne s'agit pas ici de construire le sens par la lecture, l'observation ou la déambulation comme dans une exposition qui sollicite plusieurs médias. Ici, les visiteurs sont des auditeurs-observateurs, ils doivent imaginer dans ces paysages des situations ou des histoires disparues, invisibles ou situées à un autre endroit (proche, mais inaccessible) évoquées dans l'enregistrement :

*«Ce qu'ils disent n'est pas inintéressant, mais on le rattache à rien» ;*

*«On ne situe absolument pas les hypothèses sur le canal par rapport à l'endroit précis où il y a le panneau, donc on voit le marais mais on n'a aucun indice pour faire le lien avec les recherches sur le canal» ; «On mentionne une levée de berge [...] mais bon moi je ne voyais pas de différence de niveaux sur le terrain.»*

### **Des thématiques occultées**

Les comités de visiteurs mis en œuvre dans ce contexte principalement comme des outils d'enquête sur le dispositif global constituent des lieux d'échanges qui, dans une démarche participative, pourraient alimenter la création de nouvelles bulles sonores. En effet, les participants proposent des sujets non abordés dans les bulles sonores mais qui leur apparaissent particulièrement importants.

### ***L'apport des travailleurs indochinois:***

*[V]ers les années 40 ce sont des travailleurs indochinois qui viennent travailler là en Camargue [...] forcés, ça n'est pas souvent dit. Mais bon.*

*Ça, nous qui venons de l'extérieur un petit peu, bah ça nous paraissait évident qu'il y avait toujours eu du riz en Camargue au début. Quand j'ai appris que c'était avec des travailleurs forcés indochinois, et qu'ils viennent à peine d'être honorés par un petit monument caché je ne sais pas où du côté de Salin-de-Giraud [...] et que beaucoup de gardians refusent encore de reconnaître qu'il y a eu cet apport des Vietnamiens, donc c'est vraiment très important de le dire [...]*

### ***L'origine celte du territoire (à propos du site d'Umet):***

*[A]lors là c'est une demande qui pour moi est très sensible : c'est que l'on puisse mentionner les peuples celtes qui étaient présents [...] c'est très difficile que le musée intègre ce besoin de nommer la population celte qui était présente pendant des siècles avant les Romains. On dit parfois indigène m'enfin bon moi je souhaite qu'on nomme ce qu'on en sait, mais on sait au moins qu'ils étaient Celtes, on connaît le nom des peuples qui occupaient les différents territoires. Sinon c'est de la négation, et voilà.*

### ***Le cadrage historique (à propos du canal de Marius):***

*Moi j'aurais souhaité une introduction [...] alors ça se passe en... en 200 après avant Jésus-Christ à peu près, que le général, le consul Marius réunit une armée pour battre les Cimbres. Il va les rencontrer un peu plus tard, au niveau d'Aix-en-Provence, et les battra au pied de la montagne Sainte-Victoire qui d'ailleurs s'appellera montagne Sainte-Victoire à la suite de la bataille. Pour arriver à les écraser, il lui a fallu faire venir des troupes par la mer, par bateaux. Or, le Rhône ne permettait pas de laisser passer des gros bateaux et c'est à cet effet que Marius a fait creuser un fossé à la hauteur de ce qui deviendra Fos-sur-Mer. [...] Voilà après ça y'a d'autres explications.*

*Mais quand on leur demande s'ils accepteraient de participer à l'élaboration du contenu des bulles sonores, ils semblent ne pas s'estimer légitimes ou compétents face aux spécialistes convoqués : « Je ne vais pas me substituer aux archéologues. Je pense que ce genre de commentaires doit venir quand même d'archéologues professionnels. Il faudrait que l'on soit accompagné ; guidé parce que je ne suis certainement pas capable [...] je connais certaines choses mais c'est un peu divers, ça part de tous les côtés. »*

Une demande est exprimée d'historiciser davantage le discours avec des récits plus longs sur les événements passés relatifs aux paysages observés. Selon les participants sondés, cela faciliterait la compréhension des paysages actuels et la projection dans le futur. Quitte à avoir effectué un trajet long et incertain (en voiture pour tous), ils désirent profiter pleinement de l'expérience et semblent disposés à écouter des bulles sonores plus longues et si possible en plus grand nombre.

En complément, nous l'avons vu, ils souhaitent que des **questions vives** liées au territoire soient abordées, de façon à ne pas rester dans un discours neutre et consensuel sur la Camargue. Ainsi, plusieurs membres des comités expriment des horizons d'attente partiellement éloignés du contenu des bulles sonores tel qu'il est proposé.

## 6.3. ÉLÉMENTS DE DISCUSSION : L'INTERPRÉTATION ET LA PARTICIPATION

Notre étude est avant tout exploratoire et ne saurait tirer des conclusions définitives sur cette pratique culturelle inscrite dans le prolongement de la visite du musée. Les effectifs des visiteurs ayant participé à nos comités sont demeurés modestes et leurs profils peu diversifiés. Néanmoins, la démarche s'est révélée féconde, tant sur le fond que sur les enseignements méthodologiques. Au-delà de nous renseigner sur la façon dont ces personnes s'approprient le dispositif sonore en amont et tout au long du parcours, les comités de visiteurs créent une situation qui permet l'expression et la confrontation des différentes expériences de visite. Elle nous donne accès à ces dernières et nous offre l'occasion d'entendre comment chaque expérience est convoquée pour construire un regard sur la situation de médiation et le dispositif. On prend conscience de leur singularité et de combien chacune est reliée à un horizon d'attente lui-même nourri par des expériences, un rapport au territoire, des connaissances et des centres d'intérêt très personnels. Jacqueline Eidelman et ses collègues (2013) ont dégagé trois ordres de références dans le cas des comités de visiteurs de musées :

- celui des références personnelles, où le visiteur prend position sur ce qu'il voit à partir de critères subjectifs tels que son affectivité, sa sensibilité (cela lui plaît ou lui rappelle un souvenir, par exemple);
- celui de l'analyse ou du jugement normatif, quand le visiteur se réfère à ce qu'il pense devoir être, qu'il analyse ce qu'il voit pour comprendre ce qui va ou ne va pas, ou au contraire qu'il fonde son jugement sur des normes *a priori*;

- celui de l'intervention pragmatique, lorsque le visiteur s'exprime sur ce qui serait à modifier pour améliorer l'exposition.

Nous avons pu voir que les visiteurs sollicités dans le cadre de nos comités se situent alternativement sur ces trois positions. Le jugement normatif, même si les participants s'en défendent, est présent et peut être un écueil au développement de l'approche participative. Mais leurs propositions apparaissent très complémentaires de celles des experts sollicités et il serait dommage de ne pas les entendre.

En toile de fond se trouvent des questions relatives à l'interprétation du patrimoine via les dispositifs sonores embarqués et à la participation des visiteurs qui appellent une discussion de fond. Nous proposons de revenir sur ces deux dimensions en proposant une mise en perspective qui tient compte de l'évolution des pratiques culturelles et des potentialités offertes par le développement du numérique.

### 6.3.1.

#### L'INTERPRÉTATION DU PATRIMOINE, ÉLÉMENT FONDATEUR D'UNE PRATIQUE CULTURELLE

La notion d'«interprétation» proposée dans l'ouvrage de référence de Tilden (1957) prend tout son sens dès lors que l'on est en présence d'un patrimoine naturel et humain impossible à rassembler dans le petit espace clos d'un bâtiment, comme c'est le cas dans les parcs naturels ou les sites archéologiques. L'interprétation est abordée comme un processus de communication qui vise à transmettre au visiteur la signification et la valeur d'aspects privilégiés du patrimoine culturel et naturel au moyen d'expériences sensibles avec des objets, des artefacts, des paysages ou des sites (Yvon, 1999). C'est bien dans cet esprit que les bulles sonores du parcours *Les voies du Rhône* ont été produites. Mais pour les fondateurs des centres d'interprétation outre-Atlantique, la découverte du patrimoine n'est pas un but en soi. Leurs objectifs se veulent plus ambitieux : non seulement il s'agit de faire découvrir un patrimoine, mais aussi et au-delà de rendre le visiteur conscient de son importance ou des menaces qui pèsent sur sa survie, de telle sorte qu'il en devienne à son tour le défenseur (Chaumier et Jacobi, 2009). Selon Davallon (2006), l'erreur la plus communément faite à propos du patrimoine serait alors de penser que le passé représenté par l'objet se limite à des faits historiques. Si l'objet nous touche, nous dit-il, c'est parce qu'«il nous relie à un monde d'origine qui est un monde social ; le monde des hommes qui l'ont produit, utilisé, codifié, embelli ; voire au contraire saccagé ou détruit» (Davallon, 2006, p. 123). Dès lors, pour cet auteur, la différence entre mémoire et patrimoine est la suivante : la mémoire prend son origine dans la volonté d'affirmer qu'il faut qu'on se souvienne, le patrimoine, dans l'intérêt des hommes du présent pour les réalisations des hommes du passé. La sensibilisation à cette problé-

matique apparaît très présente dans le discours des bulles sonores et les messages ont semble-t-il été bien perçus. On peut penser que cela puisse déboucher sur une prise de conscience des responsabilités de chacun – habitant et touriste – à l'égard de ce territoire singulier.

Ces parcours sonores constituent une expérience culturelle singulière. Ils nourrissent des appétits de connaissance, accompagnent les regards sur les paysages en ouvrant des imaginaires. Mais ils ont aussi des portées insoupçonnées qui touchent aux représentations et aux pratiques des personnes. La découverte de portions du territoire par les visiteurs-promeneurs, voire leur « re-connaissance » par ceux qui en ont déjà une représentation, est de nature à renforcer ce que Ferrier (1986) nomme la « territorialité de l'homme-habitant ». Elle est envisagée dans un double sens : à travers la prise de conscience de la singularité de ce territoire pour ceux qui le découvrent ; à travers un renforcement du sentiment d'appartenance et de l'identification au territoire pour ceux qui en ont déjà une connaissance partielle. La notion d'« identification » et celle de « sentiment d'appartenance » à un lieu sont essentielles au projet d'habiter, c'est-à-dire au besoin de se reconnaître dans un lieu, individuellement et collectivement, de s'y projeter et s'y investir. Mais leur importance peut prendre des formes moins marquées dans des lieux où la mémoire des lieux est alors réduite, voire inexistante. Il y aurait tout intérêt à ce que les populations concernées renforcent leur connaissance historique, culturelle, environnementale des lieux et, dans un sens plus large, leur territorialité, et que leur sentiment d'appartenance au territoire soit conforté.

### 6.3.2.

#### LA PARTICIPATION, UNE CONDITION À L'ÉCOUTE ATTENTIVE DES VISITEURS

Le visiteur qui participe au comité n'est pas ici considéré comme un naïf auquel le parcours aurait *a priori* appris quelque chose à propos de la Camargue. Il est envisagé comme un acteur réfléchi qui livre à l'enquêteur ses propres expertises. La situation mise en place s'apparente selon nous à une situation de cognition partagée : les visiteurs travaillent ensemble et avec l'animateur à construire au moyen de l'interaction verbale une conception au moins partiellement partagée du parcours de visite et de ses enjeux comme base de discussion. Ce faisant, les propos échangés entre participants et avec l'animateur nous livrent – à nous chercheurs comme à lui – des indications qui nous permettent de comprendre d'une part quel type de visiteur il est, d'autre part, quel usager du territoire il prétend être.

Dans le parcours proposé, le visiteur, pour construire du sens, doit être en mesure de se représenter les lieux tels que les convoque le discours du spécialiste, les imaginer dans leur histoire et leur trans-

formation du lieu au fil du temps. Ce travail complexe oblige à mobiliser des connaissances parfois enfouies (ou absentes) dans la mémoire des visiteurs. Notre étude montre combien les échanges, interactions, partages de points de vue entre les participants conduisent à des formes de mutualisation et de coopération très utiles pour remédier à ces difficultés. À défaut de pouvoir toujours associer des visiteurs potentiels en amont du projet, le musée aurait alors intérêt à encourager ou à provoquer de telles interactions tout au long du parcours.

Mais le travail d'interprétation proposé appelle la construction d'un réel de terrain partagé entre les experts et les visiteurs-promeneurs qui doit impérativement s'ancrer dans des références communes. La production des contenus de médiation dans ce domaine gagnera à intégrer cette contrainte. On en revient alors à l'approche participative souvent délaissée par les acteurs des musées et des sites patrimoniaux. Dans le cas présent, cette participation n'a pas été pensée lors de la phase de conception. Il n'en demeure pas moins que les enseignements tirés des comités de visiteurs mis en place peuvent constituer un apport pour l'équipe du musée qui a conçu le parcours et le dispositif des bulles sonores, notamment pour penser des adaptations, compléments ou remédiations. Cela nous conduit à nous interroger sur la façon dont les usagers du territoire – catégorie à laquelle on peut rattacher la plupart des participants à nos comités – pourraient contribuer à documenter la médiation via leur participation aux enregistrements sonores.

Au Musée de l'Homme de Paris, l'expérience participative n'a manifestement pas tenu toutes ses promesses (Dessajan, 2008). Il semble qu'il soit difficile de mettre en application une réelle participation des publics face aux enjeux parfois divergents des différents acteurs concernés. Pour Serge Chaumier, « [d]onner la parole aux visiteurs ne veut pas dire leur donner toute la parole » ; et il ajoute : « Quand les limites des responsabilités de chacun sont clairement tracées et que l'institution ne laisse pas croire qu'elle sera l'instrument de l'expression d'un groupe, les collaborations sont possibles » (2008, p. 246).

Notre étude montre à l'évidence que les visiteurs peuvent être une force de propositions originales, souvent décalées, qu'ils apprécient de pouvoir exprimer leur point de vue, même si celui-ci est parfois critique. En aucun cas, cependant, ils ne souhaitent prendre la place des spécialistes, certains confessant d'ailleurs ne pas se sentir légitimes de le faire.

Pour terminer, cette recherche nous conduit à revisiter cette notion de participation dans le champ du numérique. Son développement porte avec lui une promesse, celle d'une vision du numérique comme un moyen capable de créer, d'entretenir ou d'être le support de participation pour les publics (Andreacola, Poli et Sanjuan, 2014 ; Andreacola, 2014). En effet, les notions de collaboration et de participation, asso-

ciées au numérique, semblent aujourd’hui davantage placer les pratiques des visiteurs au premier plan (Vidal, 2012). S’il existe bien des forums de discussions sur les sites des musées et si ces derniers se préoccupent de plus en plus de leur présence sur les réseaux sociaux, cette interaction à distance demeure encore peu développée, en tout cas dans la perspective d’une approche participative.

Pour Séverine Dessajan (2008), il importe avant tout de réfléchir à des modalités pérennes d’une participation des visiteurs. De ce point de vue, le numérique apporte des possibilités encore peu exploitées. Les musées bénéficient en effet sur leurs sites de plus en plus d’espace d’hébergement. Ils peuvent par exemple sans difficulté déposer et distribuer des fichiers sonores, inclure toujours plus de groupes et d’utilisateurs, créer des séries d’enregistrements et même avoir un suivi statistique pour chacun de leurs fichiers. Dans le cas présent, le dispositif technologique utilisé – qui a recours à une plateforme de type SoundCloud – aurait pu permettre la création et la mise à disposition de messages sonores produits à distance par des usagers des territoires, avant ou après la visite<sup>16</sup>. Ce qui paraît le plus pertinent est qu’une telle plateforme permet aux utilisateurs l’ajout de commentaires sonores à des endroits précis du fichier, offrant ainsi des possibilités d’interactions à distance. On voit ici tout l’intérêt que pourrait présenter une telle fonctionnalité qui permettrait d’enrichir les bulles sonores de commentaires et de propositions des visiteurs. Mais les musées comme les structures patrimoniales sont-ils disposés à exploiter de telles fonctionnalités au service de la participation des usagers ?

## BIBLIOGRAPHIE

- ANDREACOLA, F. (2014). «Musée et numérique, enjeux et mutations», *Revue française des sciences de l’information et de la communication*, (5), <<https://rfsic.revues.org/1056>>, consulté le 14 août 2020.
- ANDREACOLA, F., M.S. POLI et E. SANJUAN (2014). «Musée et numérique. Quelle vision du participatif?», dans Actes du colloque scientifique Imaginaires du numérique, <[http://culture.numerique.free.fr/publications/ludo13/Andreacola\\_Poli\\_Sanjuan\\_Ludovia\\_2013.pdf](http://culture.numerique.free.fr/publications/ludo13/Andreacola_Poli_Sanjuan_Ludovia_2013.pdf)>, consulté le 14 août 2020.
- CHAUMIER, S. (2008). «Le public, acteur de la production d’exposition? Un modèle écartelé entre enthousiasme et réticence», dans J. Eidelman, M. Roustan et B. Goldstein (dir.), *La place des publics. De l’usage des études et recherches par les musées*, Paris, La Documentation française, coll. «Musées-Mondes», p. 241-250.
- CHAUMIER, S. et D. JACOBI (2009) (dir.). *Exposer des idées. Du musée au centre d’interprétation*, Paris, Complicités.
- DAVALLON, J. (2006). *Le Don du patrimoine: une approche communicationnelle de la patrimonialisation*, Paris, Hermes Science-Lavoisier.
- DERAMOND, J. et E. LAMBERT (2015). *Visites en musique du patrimoine culturel: art et médiation en résonance. Les mondes de la médiation culturelle*, Paris, L’Harmattan.

---

16. En effet SoundCloud est une plateforme de distribution audio en ligne sur laquelle les utilisateurs peuvent collaborer, promouvoir et distribuer des projets sonores.

- DESHAYE, S. (2001). «Interprétation du statut d'un audioguide», *Études de communication*, (79), p. 71-90.
- DESHAYE, S. (2004). «Une nouvelle génération d'audioguides», *La Lettre de l'OCIM*, (92), p. 17-23.
- DESSAJAN, S. (2008). «Un comité de visiteurs au musée de l'Homme, ou comment les usagers du musée prennent la parole», dans J. Eidelman, M. Roustan et B. Goldstein (dir.), *La place des publics. De l'usage des études et recherches par les musées*, Paris, La Documentation française, coll. «Musées-Mondes», p. 69-282.
- EIDELMAN, J., H. GOTTESDIENER et J. LE MAREC (2013). «Visiter les musées : expérience, appropriation, participation», *Culture et Musées*, Hors-série, p. 73-112.
- EIDELMAN, J., M. ROUSTAN et B. GOLDSTEIN (2008). *La place des publics. De l'usage des études et recherches par les musées*, Paris, La Documentation française, coll. «Musées-Mondes».
- FALK, J.-H. (2012). «Expérience de visite, identités et self-aspects», *La Lettre de l'OCIM*, (141), p. 5-14.
- FERRIER, J.-P. (1986). «Habiter/Penser la Terre : géographie et idée de l'avenir (Nouveau Moyen-Âge et sortie de « crise »)», *Méditerranée*, (3), p. 3-9.
- KEFI, H. et J. PALLUD (2011). «The role of technologies in cultural mediation in museums: An actor-network theory view applied in France», *Museum Management and Curatorship*, 3(26), p. 273-289.
- LE MAREC, J. (2008). «Muséologie participative, évaluation, prise en compte des publics : la parole introuvable», dans J. Eidelman, M. Roustan et B. Goldstein (dir.), *La place des publics. De l'usage des études et recherches par les musées*, Paris, La Documentation française, coll. «Musées-Mondes», p. 251-267.
- PINEL-JACQUEMIN, S., M. LEFEBVRE, J. RENARD J. et C. ZAUCHE GAUDRON (2019). «Que signifie "expérience de visite" pour le public enfant?», *Communication*, 36(1), <<https://journals.openedition.org/communication/9790>>, consulté le 14 août 2020.
- TILDEN, F. (1957). *Interpreting our Heritage*, Chapel Hill, University of North Carolina Press.
- VIDAL, G. (2012). «La médiation numérique et les musées : entre autonomie et prescription», dans X. Galup (dir.), *Développer la médiation documentaire numérique*, Lyon, École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques (ENSSIB).
- YVON, T. (1999). «L'interprétation : partition, harmonie et contrepoint», *La Lettre de l'OCIM*, (61), p. 8-10.



## Chapitre 7

# L'EXPÉRIENCE DE TRAVAIL EN BIBLIOTHÈQUE MODERNE

## LES EFFETS DES DISPOSITIFS INSTITUTIONNELS ET TECHNOLOGIQUES

**Olivier Zerbib**

Étudier une bibliothèque aujourd'hui ne revient pas à chercher à analyser des dispositifs, des interactions et des acteurs qui s'inscrivent exclusivement dans un cadre d'action relatif à la lecture. Depuis les travaux de Passeron et Grumbach (1984) au moins, les chercheurs en sciences sociales ont tenu compte de la transformation des bibliothèques en médiathèques pour adapter leurs méthodes d'enquête et ainsi élargir le spectre des activités susceptibles d'y être étudiées. De l'évolution des publics à celles de la structuration professionnelle, de la transformation des offres et des dispositifs techniques à l'analyse des non-publics en passant par les mutations de la gouvernance publique, beaucoup de travaux ont été écrits sur ces institutions culturelles. Pourtant, au-delà de la définition des déterminants sociaux de la présence en bibliothèque et de l'analyse des différentes formes d'usages ou de non-usages des dispositifs, notamment les plus innovants d'entre eux, on sait finalement peu de choses sur ce qui singularise l'expérience culturelle proposée par une bibliothèque par rapport à d'autres espaces de pratiques, notamment en régime numérique.

Les analyses qui seront présentées ici reposent elles aussi sur une série de travaux conduits depuis le début des années 2000, à la fois en sociologie de la réception sur les publics des bibliothèques, en sociologie de l'action publique sur la mesure des impacts de ces équipements sur leur territoire, ou bien encore en sociologie de l'innovation pour comprendre les logiques professionnelles et socioéconomiques qui soutiennent ou entravent le développement d'offres de livres numériques en bibliothèque. Il s'agit, dans cet article, d'en revisiter certains apports afin de contribuer à mieux qualifier cette dimension expérientielle des pratiques professionnelles et culturelles. Les méthodes mises en œuvre au cours de ces études, quantitatives (questionnaires auprès d'usagers des bibliothèques publiques et universitaires du département de l'Isère en 2013, de Grenoble en 2014, de l'Université de Grenoble en 2016) ou qualitatives (entretiens compréhensifs en face à face auprès d'usagers ou de professionnels des bibliothèques du département de l'Isère en 2013, de Grenoble en 2014 et 2016, de l'Université de Grenoble en 2016, de Lyon et Villefranche en 2019) ont tenté, chaque fois, de tenir compte de la diversité des usages et des dispositifs étudiés. Les matériaux des enquêtes conduites de 2013 à 2016 alimenteront les réflexions qui, dans les pages qui suivent, concernent l'évolution des bibliothèques ainsi que les façons d'étudier les pratiques qui s'y déploient, au quotidien ou de façon plus hésitante et exceptionnelle. Les études plus récentes, celle qui a porté sur l'analyse des pratiques spatiales des étudiants de la Bibliothèque universitaire Joseph-Fourier (bibliothèque des sciences) de l'Université Grenoble Alpes, et celle qui a eu pour but de qualifier les registres d'impacts des bibliothèques publiques sur leur territoire, sont quant à elles mobilisées pour analyser l'évolution des pratiques professionnelles et amateurs dans un contexte de complexification des registres de participation culturelle et de captation de l'attention sur les plateformes Web.

Nous verrons alors, qu'il s'agisse de rendre compte d'enjeux d'innovation ou de registres de fonctionnement plus ordinaires, combien les difficultés méthodologiques qui se posent à ceux qui essaient de rendre compte de ce que sont les expériences d'usages au sein de ces institutions méritent que l'on s'y attarde, quand bien même on imagine déjà tout savoir sur la vie et l'activité des bibliothèques. Nous reviendrons donc dans un premier temps sur ce qui fait la diversité des mondes sociaux qui contribuent au fonctionnement et à l'évolution des bibliothèques, avant de proposer de tenir compte des différents registres de pratiques afin de mieux en saisir le fonctionnement. Enfin, nous illustrerons comment cette entrée par les pratiques professionnelles et amateurs permet de saisir certains des aspects saillants de ce que sont et deviennent ces vénérables institutions aujourd'hui.

## 7.1.

# DES SERVICES AUX ACTIVITÉS : ÉVOLUTIONS VERS LA BIBLIOTHÈQUE TROISIÈME LIEU

Au-delà de la prise en compte des pratiques de lecture (dont les formes et les supports se sont eux aussi diversifiés, du roman aux livres et revues électroniques en passant par l'introduction de la bande dessinée ou des mangas), les bibliothèques publiques se sont, depuis l'après-guerre, continûment lancées dans le développement de nouveaux services culturels. Elles proposent ainsi aujourd'hui à leurs usagers d'écouter de la musique, de regarder des films ou des expositions, de jouer à des jeux vidéo ou de participer à divers ateliers allant du loisir créatif à la fabrication d'objets 3D à l'aide d'imprimantes numériques. En élargissant ainsi leur périmètre d'intervention culturelle, les bibliothèques ne se sont pas contentées d'ajouter des services les uns aux autres. Elles ont également dû redéfinir leurs missions, leurs modes d'organisation et d'action pour tenter de s'adapter aux évolutions sociales et culturelles qu'elles ou leurs tutelles ont jugées suffisamment dignes d'intérêt ou porteuses de progrès pour qu'il faille en tenir compte. Ainsi, la forme des équipements et les fonctions des bibliothèques ont constamment été redessinées par des phénomènes tels que l'augmentation des accès à l'enseignement supérieur des Français et les tentatives de diverses institutions pour convertir ce phénomène en démocratisation culturelle, les évolutions démographiques incitant à mieux répartir les bibliothèques sur les territoires urbains ou ruraux, des crises économiques ou plus récemment la numérisation de la société française. Il s'est d'abord agi pour les décideurs politiques et les responsables des bibliothèques de contribuer à l'élévation du niveau culturel de la nation, mais aussi, progressivement, d'investir de nouveaux enjeux tels que le développement de la citoyenneté, l'augmentation du niveau de formation d'un territoire ou bien encore la construction d'un patrimoine commun (Le Quéau et Zerbib, 2019).

Ces évolutions ont permis à la plupart des bibliothèques publiques de maintenir, voire d'accroître leur attractivité, même si, comme le soulignait déjà Bruno Maresca (2007) il y a plus de dix ans, il convient de tenir compte de différences notables selon les territoires. Là où les populations croissent, les bibliothèques voient régulièrement le nombre de leurs inscrits augmenter, alors que cela n'est guère le cas dans les territoires délaissés ou marqués par un fort taux de chômage. De la même façon, si l'élargissement de l'offre de services constitue un facteur d'attractivité, c'est surtout la multiplication du nombre de bibliothèques sur le territoire français qui explique la poursuite d'une augmentation

de la part des habitants fréquentant les bibliothèques amorcée il y a plus de 40 ans, qui est passée de 13% de la population s'étant rendue dans une bibliothèque durant les 12 derniers mois à 45% en 2016<sup>1</sup>. L'innovation de services contribue sans doute davantage à maintenir la fréquentation qu'à attirer de nouveaux publics, ce que parvient plus généralement à faire l'ouverture d'un nouvel établissement dans une zone qui en était, jusqu'alors, privée. Si les bibliothèques françaises ne voient pas le socle de leur fréquentation s'éroder, contrairement à ce que nombre de discours politiques ou médiatiques laissent régulièrement entendre<sup>2</sup>, il n'en reste pas moins que les personnels de ces dernières, faisant preuve d'une **réflexivité institutionnelle** marquée (Zerbib et Doga, 2016), ne cessent de s'interroger sur le sens de leurs actions et de s'inquiéter de leur place au sein de la société.

Ainsi, les bibliothécaires cherchent actuellement à témoigner de leur utilité sociale en s'inspirant des initiatives européennes et nord-américaines d'*advocacy*, de plaidoyers assis sur des études quantifiées d'impacts (Delcarmine *et al.* 2016; Huysmans et Oomes, 2013; Delcarmine et Donnard Cusse, 2014). Le fait est qu'animer une bibliothèque sur un territoire ne va plus de soi, les problèmes auxquels font face les professionnels ne se limitant plus à la question de savoir quels ouvrages mettre à disposition des lecteurs et quels autres protéger de leurs usages parfois trop peu précautionneux afin de les archiver pour les générations futures. La mesure de l'utilité sociale de ces institutions dépassant le cadre de la lecture publique, les façons de la justifier ne font plus l'unanimité chez les bibliothécaires pas plus que chez les élus chargés d'en financer le fonctionnement, en France comme ailleurs (Leorke et Wyatt, 2019). Convient-il d'investir de nouveaux territoires d'action culturelle comme celui de la littératie numérique ou de la fabrication collaborative et sociale à la mode *makers*? Ne faudrait-il pas plutôt tenter de toucher enfin ces publics éloignés (les jeunes, les pauvres, les immigrés, etc.) que les services traditionnels de lecture publique peinent encore à convertir à des usages légitimes de la culture et contribuer ainsi à réduire les inégalités sociales (Klinenberg, 2018)? Est-il possible de réinventer les modes de médiation en bibliothèque pour rendre le patrimoine et les expositions plus accessibles et attractifs? Ces multiples interrogations contribuent à redéfinir les contours des bibliothèques modernes, les faisant passer du temple de l'écrit, silencieux et un peu austère, à une **bibliothèque troisième lieu**, sociable et peu intimidante, qui multiplie les activités pour des publics placés au cœur des préoccupations des professionnels (Servet, 2010).

---

1. Données issues du rapport du ministère de la Culture intitulé *Publics et usages des bibliothèques municipales en 2016*, consultable en ligne.

2. Voir par exemple les débats ayant encadré la publication du rapport Orsenna sur les bibliothèques françaises en 2018.

La diversité des mondes professionnels et sociaux auxquels les bibliothèques publiques se sont ouvertes ces dernières décennies rend plus complexe l'analyse du fonctionnement des dispositifs qu'elles mettent en œuvre, non seulement parce que ces derniers multiplient le type de pratiques accueillies en leur sein, mais aussi parce que les **modes d'action et de justification** de ces dernières varient fortement selon les lieux et les publics concernés.

## 7.2. DES DISPOSITIFS INSTITUTIONNELS ET TECHNOLOGIQUES ENTRE ROUTINES ET DÉLIBÉRATIONS

De fait, ce qui rend complexe l'analyse des activités qui se tiennent et se renouvellent au sein d'une bibliothèque ne relève pas tant de la diversité des pratiques que du fait que les dispositifs et les procédés qui sont employés par les personnels pour y attirer et fidéliser des publics ne diffèrent pas nécessairement d'un secteur à l'autre (la lecture, la musique, l'exposition), mais aussi, et peut-être surtout, par les façons de cadrer ce qui fait problème. Toute institution culturelle se heurte à un paradoxe, celui de déployer d'importants moyens pour capter des participants pour les pratiques qu'elle abrite ou fabrique en son sein tout en s'efforçant par la suite de faire évoluer ces dernières. En d'autres termes, ce qui guide l'action des personnels d'une institution culturelle consiste à faire émerger et stabiliser une forme d'expérience culturelle singulière, propre à l'institution, au sein de laquelle les normes sont en quelque sorte intériorisées par les usagers, pour l'essentiel comprises et partagées par tous. Mais dans le même temps, on assiste le plus souvent à des tentatives pour renouveler cette expérience, afin de soutenir l'évolution des pratiques dans le sens d'un progrès culturel ou social. S'il s'agit de faire lire des publics adolescents, par exemple, le premier défi pour une bibliothèque sera de se rendre visible et attractive aux yeux d'une population jeune réputée rétive aux injonctions trop directes. Admettons que le fait d'introduire des bandes dessinées et des mangas suffise à attirer certains de ces publics : très vite, des actions de médiation censées permettre à ces jeunes lecteurs de découvrir d'autres formes de littérature seront mises en œuvre pour les inciter à lire plus et mieux. Or, ces différentes façons de capter, de fidéliser ou de faire évoluer des publics dans leurs pratiques ne mobilisent pas les mêmes compétences chez les professionnels, ne reposent pas sur les mêmes dispositifs sociotechniques et ne font donc pas l'objet des mêmes enjeux de définition. Il y a d'abord la multitude d'objets, de symboles, de discours qui permettent d'inscrire les comportements des usagers d'une bibliothèque dans une forme

de régularité et de faire des bibliothèques une institution culturelle, un dispositif qui cadre des pratiques et les interprétations associées aux situations qui y sont créées. De la signalétique aux catégories de classement en passant par l'organisation des salles, tout est fait au sein de cette institution pour déléguer l'attention des habitués à des dispositifs qui soulagent l'attention et autorisent le déploiement d'interactions typifiées (Schütz, 1987), n'imposant qu'un degré de réflexivité minimal. Pour que les usages documentaires, le travail d'études, la consultation de médias puissent s'opérer facilement et régulièrement, il convient que les cadres d'interactions et les appuis normatifs soient stabilisés le plus possible et ne soient pas remis en cause d'un jour à l'autre. *A contrario*, d'autres actions, d'autres modes de médiation sont motivés par la volonté de rouvrir des espaces de possibles et de favoriser l'évolution des pratiques pour installer plus tard les usagers dans d'autres formes de routines, plus évoluées ou plus innovantes. Il en est ainsi du conseil du bibliothécaire invitant un lecteur à découvrir un autre registre de littérature que celui qu'il emprunte habituellement ou des bornes informatiques et autres tablettes cherchant à renouveler les façons d'accéder, depuis les salles des bibliothèques, aux collections qu'elles referment.

Figure 7.1. Mise à disposition de tablettes en salle de presse – Bibliothèque Kateb Yacine, Grenoble



Parce que le travail d'interprétation auquel se livrent les professionnels comme les usagers lorsqu'ils utilisent des dispositifs récents est plus important que dans le cadre d'activités routinières, c'est avant tout de ceux-là qu'ils auront envie de discuter, entre eux ou auprès de chercheurs en sciences sociales. Il convient pourtant de ne pas surinterpréter l'importance que prennent ces activités au sein de ces institutions, au détriment de tout le travail engagé au quotidien par l'ensemble des acteurs pour activer et reproduire des activités plus routinières.

Si la sociologie des pratiques a bien défini ces différents **régimes d'engagement** dans l'univers de la consommation, à l'image des travaux portant sur les façons de valoriser des offres commerciales en jouant sur des registres attentionnels (Cochoy, 2002) ou sur les pratiques d'achat en supermarché (Dubuisson-Quellier et Plessz, 2013), cette entrée analytique reste rare en sociologie de la culture. Pourtant, ce type d'approche invite, comme le fait la sociologie de la réception, à prendre au sérieux le fait que l'activité des publics s'inscrit dans une temporalité singulière qu'il convient de situer. Le temps social n'est plus, dans ce cadre, analysé comme une ressource susceptible d'être dépensée, mais bien au contraire comme le produit des activités : configuré, structuré et reproduit par les **rotines**, le temps est encadré matériellement et socialement bien plus qu'il ne cadre les individus et groupes sociaux.

Ainsi, chez les bibliothécaires, le temps important consacré au travail de la salle, parfois appelé « service au public », traduit l'importance des pratiques professionnelles consistant à conseiller un peu les usagers en salle, à gérer l'emprunt ou le retour de documents, et surtout à organiser des stratégies permettant de maintenir un équilibre subtil entre activités et calme au sein de chacun des espaces de la bibliothèque. Les autres tâches qui font le métier de bibliothécaire, la gestion des collections, la mise en place de partenariats ou bien encore l'animation, se trouvent contraintes par cette nécessité de « gérer » les salles et les publics. Tout chercheur conduisant des entretiens auprès de bibliothécaires entend ainsi parler avec récurrence du temps passé en salle qui contraint le déploiement d'autres activités et d'autres projets. Pourtant, ce cadrage institutionnel des activités se trouve tiraillé par des contradictions internes et des inspirations extérieures qui sont susceptibles de redéfinir ce que peuvent être les expériences en bibliothèque pour divers usagers, et ainsi d'inscrire dans un cadre dynamique les pratiques qui y sont ancrées.

### 7.3.

## DES ACTIONS ENVERS LES PUBLICS ÉVOLUANT DE LA PRESCRIPTION À LA PARTICIPATION

Le modèle de lecture publique qui s'impose en France depuis l'après-guerre au moins définit ses actions entre deux polarités contraires : l'archive et l'étude d'un côté, les actions de promotion de la culture et des médias de l'autre (Richter, 1981). Au calme et à la concentration requis pour la lecture silencieuse et le travail sur documents s'opposent les circulations des publics, les échanges de paroles et toutes sortes d'activités bruyantes en ateliers. Tout le travail des équipes des bibliothèques consiste, nous le verrons plus loin, à gérer au mieux ces registres opposés de pratiques. Mais ce cadrage institutionnel des interactions entre usagers, professionnels et dispositifs sociotechniques ne peut plus être analysé aujourd'hui de façon univoque, essentiellement en référence à des missions de service public. Dans cette perspective, les actions sont conçues pour des publics réputés conscients de leurs droits et de leurs devoirs, perçus comme des citoyens devant accéder avec égalité et uniformité sur le territoire aux services qui leur sont proposés. Ces définitions du métier de bibliothécaire, si elles subsistent largement, se trouvent en quelque sorte concurrencées par d'autres manières de faire, de penser et de ressentir ayant fait leur entrée dans le monde des bibliothèques progressivement, en même temps que les nouveaux services et types de collections constitués. Il en est ainsi de l'informatisation des bibliothèques et des façons de conduire des projets collaboratifs telles que celles étudiées par Dominique Cardon (1997) au milieu des années 1990 autour de la communauté du *computer supported cooperative work*. Des professionnels formés à des organisations du travail différentes, pour lesquels le partage d'informations et la participation des usagers occupent une place importante, se sont peu à peu fait une place au sein des bibliothèques et y ont introduit des compétences importées d'autres mondes sociaux que ceux de l'administration publique. Cette dernière, sous l'effet des théories de la nouvelle gestion publique (*new public management*) et de contraintes imposées par des restrictions budgétaires et des règles de contrôle de gestion renforcées, s'ouvre également à une pluralité de savoirs, de savoir-faire et de définitions de l'action publique. Loin de toujours s'opposer, les mondes du service public et ceux du management peuvent ainsi cohabiter en se développant dans des espaces distincts de l'action de la bibliothèque (l'archive, l'accueil du public, le développement d'outils informatiques, les services de soutien tels que la gestion ou les ressources humaines, etc.). Ces mondes peuvent aussi, comme le montrent Philippe Bezes, Didier Demazière et leurs collègues (2011) en étudiant les oppositions entre *new public management* et groupes

professionnels publics, se recomposer sous de nouvelles formes d'expertises orientées vers des définitions différentes de ce qui doit constituer l'expérience en bibliothèque pour différentes catégories d'usagers. L'intérêt croissant que témoignent les bibliothécaires pour les modes de développement de services innovants inspirés de la pensée créative (*design thinking*), qu'il s'agisse de réinventer les modalités d'emprunt ou de repenser les espaces de la bibliothèque pour les rendre plus accueillants, illustre parfaitement comment, loin de s'opposer, des modes d'expertise distincts peuvent travailler ensemble à l'établissement d'un **bien commun**, d'une refondation de l'action des bibliothèques.

Interrogés sur leurs définitions des enjeux du projet de réaménagement des salles de la Bibliothèque universitaire Joseph-Fourier en 2016, les personnels ont ainsi mobilisé des registres de justification et d'engagement, pour reprendre les concepts de Luc Boltanski et Laurent Thévenot (1991), qui s'inscrivent à la fois dans une définition du service public, d'un deuxième ordre de définition mettant l'utilisateur étudiant au cœur des préoccupations, et enfin d'une dernière classe d'arguments définissant les enjeux de pratiques en termes spatiaux et matériels (figure 7.2).

Ces entretiens compréhensifs ont été conduits en face à face (12 entretiens d'une heure environ), puis ont été d'abord analysés de façon thématique à l'aide du logiciel Nvivo. Il s'agissait dans un premier temps de valider une série d'hypothèses concernant la place accordée aux usagers dans la définition des missions quotidiennes et dans l'établissement des enjeux de l'organisation. Par la suite, une analyse lexicométrique menée sous Iramuteq a cherché à mettre à distance les hypothèses du chercheur pour analyser les façons dont les personnes interrogées définissaient elles-mêmes ces questions. Les discours ont alors fait émerger trois univers distincts de signification qui ne qualifient pas les problèmes selon les mêmes référentiels communs et par conséquent n'exigent pas les mêmes réponses. Sans toujours se recouper, ces visions de ce que doivent être les pratiques professionnelles et celles des usagers en bibliothèque contribuent à renouveler les **cadres d'action** et les dispositifs matériels de l'institution bibliothèque. Il est ainsi possible de rendre compte de ces divergences ou accords à condition d'accorder une attention particulière aux situations – ici un projet de réaménagement – qui permettent aux acteurs de se réinterroger sur leurs modes d'action et de justification.

L'analyse factorielle présentée à la figure 7.2 permet ainsi de distinguer les références au temps long du service public et à l'organisation hiérarchique sur laquelle reposent les actions qui y sont liées; les discours qui font, eux, plutôt référence à l'agilité des actions tournées vers les étudiants et à l'analyse de leurs besoins censés être dictés par l'air du temps; l'ensemble des réflexions portant sur le caractère expérimental des lieux et des dispositifs matériels (mobilier, signalétique)



de l'**économie de l'attention**, économie au sein de laquelle l'attention accordée par les publics à une proposition, à un dispositif, fonde la valeur d'une activité.

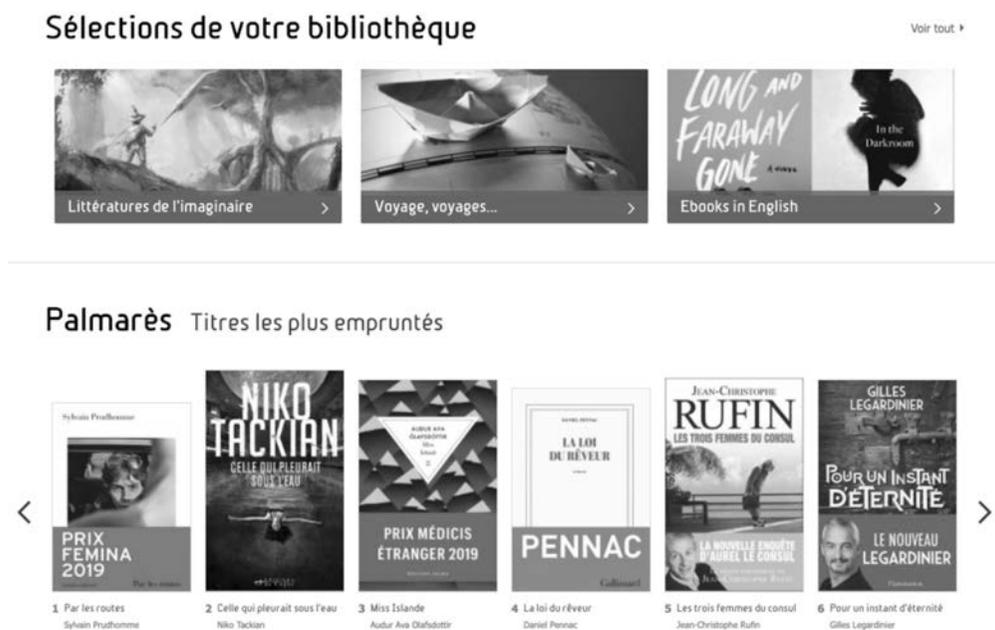
Ainsi, il est possible de voir dans les démarches d'innovations participatives telles que le projet étudié ici, ou bien dans de nombreuses autres manifestations organisées pour réinventer les bibliothèques en y associant les usagers (marathon de codage [*hackathon*] de type BiblioMix, ou autres ateliers de coconception de services innovants), le renouvellement des manières de faire avec les usagers traditionnellement inscrites dans un cadre de service public. Les professionnels concernés quittent en partie les formes habituelles de la prescription culturelle pour chercher à aller vers les usagers en inventant des formes de médiation à la croisée de celles héritées de l'éducation populaire et des modes d'action et des valeurs des *makers* (Berrebi-Hoffmann, Bureau et Lallement, 2018). Cette fois encore, c'est en prêtant une attention égale, symétrique, aux pratiques ancrées dans le quotidien des bibliothèques autant qu'à celles qui y émergent qu'il est possible de rendre compte de la complexité des mutations en cours au sein de ces institutions.

## 7.4. DE LA VALEUR DE LA DISTANCE ET DU SILENCE EN BIBLIOTHÈQUE

Mais si les bibliothèques bruissent de ces évolutions professionnelles qui concourent au développement de nouveaux services ou espaces et qui proposent de nouvelles expériences à leurs usagers, il est notable que ces transformations semblent pour l'heure s'arrêter aux portes de la sphère numérique. En effet, les plateformes de services numériques des bibliothèques sont, pour l'heure, au mieux éditorialisées, mettant en avant la sélection des bibliothécaires en matière de livres numériques comme de vidéos à la demande, mais nullement dotées des services avancés de médiation, tournés vers l'utilisateur, que l'on rencontre dans d'autres services numériques. Cela est d'autant plus étonnant que la valeur du conseil aux usagers – la capacité de l'institution à leur proposer autre chose que ce qu'ils consulteraient s'ils étaient totalement livrés à eux-mêmes – est régulièrement convoquée par les professionnels comme par les usagers pour définir ce qui fait la valeur des bibliothèques. Or les plateformes de prêt ou de consultation d'offres physiques ou numériques, si elles permettent de générer des données d'usage, ne sont pour l'heure que très peu investies par les professionnels de la lecture publique afin de mieux connaître leurs publics, de chercher à en conquérir de nouveaux ou de leur proposer de découvrir des documents adaptés à leurs profils, à leurs goûts, voire à leurs compétences.

Les catalogues numérisés ou les interfaces Web donnant accès à des contenus sur les sites Web des bibliothèques reprennent en effet à leur compte des interfaces graphiques et interactives très classiques, telles que celles que l'on trouve sur bien d'autres sites institutionnels ou d'entreprises. Et lorsque ces sites témoignent d'un effort d'ergonomie permettant de ne pas cantonner leurs visiteurs à des interfaces statiques, les dispositifs graphiques et interactifs mis en œuvre ne dépassent guère la galerie d'images ou l'intégration de contenus issus d'autres plateformes telles que celles des réseaux sociaux (figure 7.3).

Figure 7.3. Page d'accueil de la plateforme de prêt de livres numériques Bibook, bibliothèques de Grenoble



Pourtant, dès l'origine, les premières interfaces Web ont justement tiré leurs inspirations des modèles bibliographiques et documentaires en vigueur dans les mondes de l'édition et des bibliothèques. *A contrario*, les espaces marchands d'accès à la lecture ou à l'audio-visuel sont quant à eux largement dotés de services de personnalisation et d'aide à la consultation permettant d'accompagner leurs internautes et d'équiper leurs choix. Qu'il s'agisse de renforcer leurs habitudes de consommation en proposant des contenus proches de leurs choix antérieurs ou de pousser de nouveaux titres à l'aide de suggestions, les industries culturelles telles qu'Amazon, la FNAC, Netflix ou bien encore Spotify ont, chacune à leur manière, proposé des formes de conseil et de recommandation à leurs utilisateurs. Il est vrai que dans un contexte de développement d'un capitalisme

de plateformes et de concurrence forte entre grands opérateurs économiques d'envergure mondiale (Scholz, 2016 ; Fourcade et Healy, 2017), ces dispositifs algorithmiques permettent de capter l'attention des internautes et de chercher à les maintenir dans des formes de pratiques à la fois routinières et immersives (Boullier, 2009 ; Cochoy, 2011 ; Citton, 2014). Les contraintes réglementaires très fortes qui s'exercent sur les chaînes d'édition littéraire ou audiovisuelle, qui limitent les évolutions du droit de prêt en bibliothèque en matière numérique, expliquent en partie le caractère encore assez fruste des plateformes Web des bibliothèques. En effet, l'essentiel du travail de ceux qui les développent consiste encore à défendre un accès aux collections numériques des éditeurs pour leurs usagers, face à des logiques de régulations nationales ou européennes qui, pour l'heure, leur restent globalement assez défavorables (limitations du droit de prêt, conditions tarifaires peu régulées et harmonisées, limitations techniques liées à l'obligation d'utiliser la gestion des droits numériques [*digital rights management*], etc.). Mais on peut également analyser cette absence d'outils de recommandation dans un contexte de lecture publique comme une volonté de préserver le respect des données et l'anonymat des usagers des bibliothèques. Sur les territoires numériques, les cadres d'action qui font référence au service public et ceux qui s'inscrivent dans ceux du management de projet et de l'innovation se rejoignent pour « prêter attention » aux usagers, plutôt que de chercher à « capter leur attention ». Les réflexions et débats autour de ce que doivent être les **biens communs** numériques font, pour l'heure, passer les impératifs de sécurité et le principe de précaution avant le développement de nouveaux services en ligne fondés sur l'utilisation de données personnelles. Ainsi, les entretiens en face à face conduits auprès des professionnels soutenant le développement de la plateforme de prêt de livres numériques Bibook à Grenoble nous ont permis de mieux comprendre pourquoi les bibliothécaires rechignent à investir les logiques de recommandation algorithmiques que l'on rencontre pourtant fréquemment dans l'univers du livre ou de la vidéo à la demande. Questionnés sur les enjeux du développement d'une telle plateforme et sur les comparaisons susceptibles d'être faites par leurs usagers avec des formes commerciales concurrentes, ces professionnels ont défini l'enjeu de l'éditorialisation et de la médiation culturelle comme central. Au fond, il s'agissait de replacer les visiteurs de la plateforme dans les mêmes dispositions que celles qu'ils pourraient idéalement rencontrer en bibliothèque, en étant mis en présence de collections clairement ordonnées et accessibles, mais surtout de conseils formulés par des bibliothécaires en chair et en os. Or, pour pouvoir offrir une forme de bibliothèque numériquement augmentée en ligne, il convenait de pouvoir disposer, sans plus de limitations qu'en matière de collections physiques, de l'intégralité des catalogues et sous des conditions

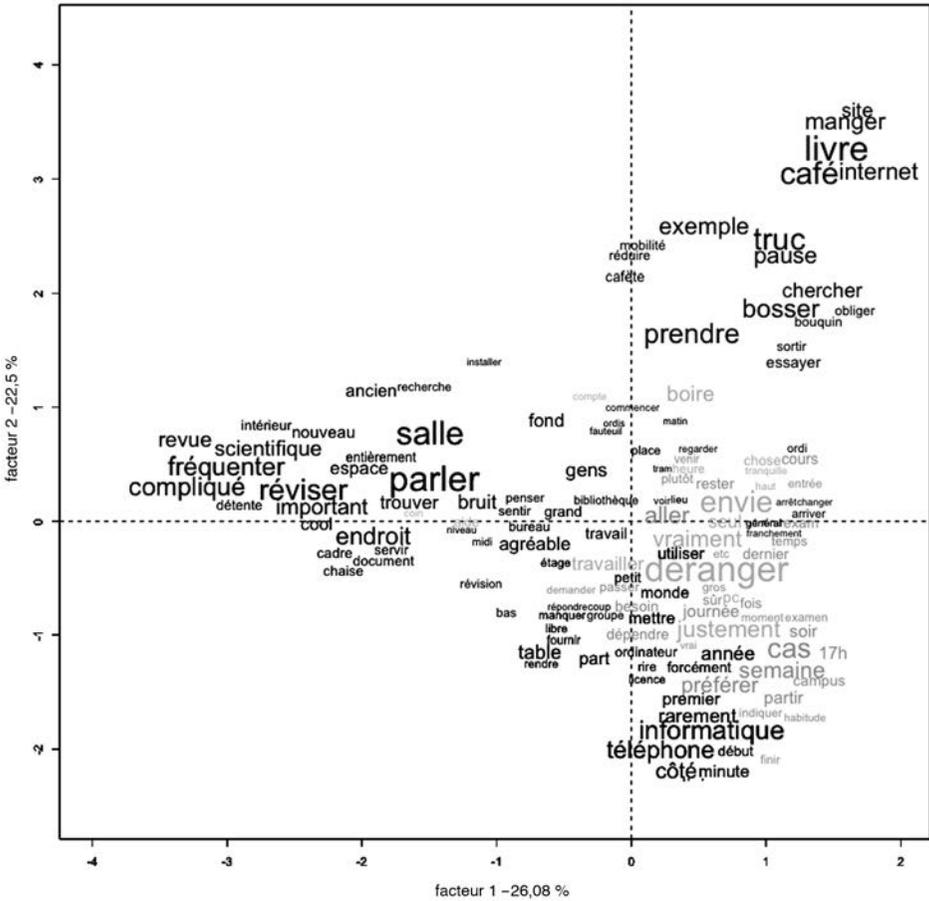
d'emprunt (techniques et légales) qui ne rendent pas les parcours des utilisateurs trop complexes. Les difficultés des professionnels de la lecture publique à se faire entendre et à sensibiliser les autres acteurs de la chaîne du livre, tutelles comprises, à ces enjeux ont ouvert une série de controverses qui accompagnent encore actuellement le développement des offres numériques en bibliothèque. Pour le chercheur, ce sont cette fois les controverses et les tensions entre acteurs au sein des diverses chaînes de production et de diffusion de contenus culturels qui permettent de saisir ce qui structure l'expérience des usagers en ligne, plutôt que l'évolution des comportements de ces derniers face à des dispositifs numériques placés sous la contrainte (Zerbib et Doga, 2016). En somme, même si les usagers se montraient prêts à utiliser des services numériques innovants dans un cadre de lecture publique, et s'ils se montraient durablement intéressés par les propositions qui pourraient leur y être faites, les jeux d'acteurs qui se tissent en amont de l'usage freinent, pour l'heure, toute évolution sensible dans ce domaine.

Mais si le tumulte et le bruit des disputes peuvent nous renseigner sur certaines dynamiques d'innovation, il convient parfois, au contraire, de tenir compte de manifestations silencieuses pour saisir ce qui fait la valeur cardinale du fonctionnement d'une institution, de ce qui en organise les routines quotidiennes. La place du silence en bibliothèque, si elle est étudiée comme une forme historique de contrainte imposant aux corps les marques de l'institution et les normes intériorisées de civilité qu'elle réclame (Corbin, 2016), ne l'est finalement dans ses manifestations actuelles. S'il a pu s'agir d'un signe de rapport de force et de soumission consentie, le silence en bibliothèque paraît moins aujourd'hui s'imposer comme une marque de distinction sociale que comme l'un des fondements contemporains de ce qui fait la valeur des bibliothèques. Et lorsque David Le Breton, définissant la bibliothèque comme une « réserve de silence », indique que cette institution compte encore, malgré ses évolutions modernes, parmi les rares espaces sociaux à organiser le silence (1997, p. 154), il pointe le fait que, plus qu'un lieu, il s'agit ici d'un dispositif auquel certains usagers font toujours confiance pour se concentrer dans le calme.

C'est bien entendu le cas des étudiants qui, dans les bibliothèques universitaires comme dans les bibliothèques municipales, mobilisent certains espaces et ressources afin d'y déployer leurs pratiques de travail universitaire. Pourtant, il n'est pas si facile de faire parler ces publics du silence, tant les activités qui y ont trait sont à la fois routinisées, perçues comme allant de soi, et peu valorisées par les personnels des bibliothèques qui déploient souvent des trésors d'inventivité pour animer leurs espaces culturels. En témoigne l'analyse lexicométrique de la dizaine d'entretiens conduits cette fois auprès d'étudiants de



Figure 7.5. Analyse factorielle présentant les classes de mots les plus utilisés par les étudiants de la Bibliothèque universitaire Joseph-Fourier pour évoquer leur expérience du lieu



et de la concentration que de façon indirecte : trouver une bonne place, un lieu agréable pour ne pas être dérangé et éviter le bruit, s’organiser pour réviser et tenir le plus longtemps possible sans distraction, etc. Beaucoup de ce que font et disent ces publics tourne autour de cette notion de silence sans que, le plus souvent, il en soit fait mention de façon explicite. Cet allant de soi de la concentration, parfois bousculé par l’essor de pédagogies renforçant le travail de groupe et la collaboration active entre étudiants, est d’autant plus difficile à remettre en question que les enjeux de la participation de ces usagers à des dispositifs plus innovants mobilisent davantage l’attention des professionnels lors des études qui peuvent être conduites que ce qui fait sens au quotidien pour la plupart des acteurs. C’est le cas des étudiants

et de leur travail universitaire, mais aussi, bien plus largement dans les bibliothèques municipales, de toutes les activités de lecture et de consultation sur place qui, ne posant plus véritablement problème aux yeux de ceux qui les mobilisent, font oublier la somme considérable d'interactions et de dispositifs sur lesquels elles reposent et qui leur permettent, justement, de se faire oublier.

On mesure ici combien, même distants ou silencieux, les dispositifs sociotechniques qui structurent les expériences d'usage au sein des bibliothèques méritent d'être étudiés comme un écosystème, de façon dynamique et englobante. Cela nécessite l'emploi de méthodes d'enquête éprouvées, notamment qualitatives, parce qu'il s'agit de rendre compte de situations historiquement et territorialement ancrées ne pouvant être déduites de structures macrosociales. Et si les innovations méthodologiques et les nouveaux terrains qui se présentent aux chercheurs pour explorer la dimension discursive ou interactive de certaines pratiques numériques s'avèrent bien souvent utiles, ils ont cependant pour limite de passer sous silence le tissu de relations qui, inscrites dans le quotidien des acteurs, tendent à ne plus faire l'objet d'attention. Moins bruyantes sur les blogues ou les réseaux sociaux que les pratiques reposant sur des logiques délibératives et participatives, ces routines sont pourtant elles aussi sujettes à évolutions, précisément parce qu'elles mobilisent beaucoup d'interactions et de reconstruction de sens, jour après jour. Menacés par les risques de la surinterprétation qui font passer les phénomènes liés à l'innovation et à la recomposition des pratiques pour centraux, ou par ceux d'une critique qui les réduirait à de simples épiphénomènes survalorisés par des logiques managériales et capitalistes, les chercheurs qui souhaitent étudier de telles institutions polymorphes n'ont d'autre choix que d'ancrer leurs analyses sur des terrains délimités, et de tâcher de rester à l'écoute des acteurs qu'ils prétendent étudier.

## BIBLIOGRAPHIE

- BERREBI-HOFFMANN, I., M.-C. BUREAU et M. LALLEMENT (2018). *Makers. Enquête sur les laboratoires du changement social*, Paris, Seuil.
- BEZES, P., D. DEMAZIÈRE, T. LE BIANIC, C. PARADEISE, R. NORMAND, D. BENAMOUZIG, F. PIERRU et J. EVETTS (2011). «New Public Management et professions dans l'État: au-delà des oppositions, quelles recompositions?», *Sociologie du travail*, 53(3), p. 293-348.
- BOLTANSKI, L. et A. ESQUERRE (2017). *Enrichissement. Une critique de la marchandise*, Paris, Gallimard, coll. «Essais».
- BOLTANSKI, L. et L. THÉVENOT (1991). *De la justification. Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard, coll. «Essais».
- BOULLIER, D. (2009). «Les industries de l'attention: fidélisation, alerte ou immersion», *Réseaux*, 154(2), p. 231-246.

- BOULLIER, D. et M. CRÉPEL (2014). *Pratiques de lecture et d'achats de livres numériques*, Paris, Motif.
- BRANDL, E. (2016). *Bibook à son lancement, quels usagers, quels usages?*, Lyon, Presses de l'Enssilab.
- CARDON, D. (1997). «Les sciences sociales et les machines à coopérer. Une approche bibliographique du Computer Supported Cooperative Work (CSCW)», *Réseaux*, 15(85), p. 13-51.
- CHARTIER, R. (1997). *Le livre en révolutions*, Paris, Textuel.
- CITTON, Y. (2014). *L'économie de l'attention. Nouvel horizon du capitalisme?*, Paris, La Découverte.
- COCHOY, F. (2002). *Sociologie du packaging; ou l'âne de Buridan face au marché*, Paris, Presses universitaires de France.
- COCHOY, F. (2011). *De la curiosité. L'art de la séduction marchande*, Paris, Armand Colin.
- CORBIN, A. (2016). *Histoire du silence. De la Renaissance à nos jours*, Paris, Albin Michel.
- DELCARMINE, N. et S. DONNARD CUSSE (2014). «Une norme pour évaluer l'impact des bibliothèques», *Documentaliste – Sciences de l'Information*, 51(4), p. 21-22.
- DELCARMINE, N., S. MERCIER, M. RIGEADE et C. TOUITOU (2016). *Libre blanc: qu'est-ce qui fait la valeur des bibliothèques?*, Paris, Association Française de Normalisation (AFNOR).
- DOUGLAS, M. (2004). *Comment pensent les institutions*, Paris, La Découverte.
- DUBUISSON-QUELLIER, S. et M. PLESSZ (2013). «La théorie des pratiques», *Sociologie*, 4(4), p. 451-459.
- FOURCADE, M. et K. HEALY (2017). «Seeing like a market», *Socio-Economic Review*, 15(1), p. 9-29.
- HUYSMANS, F. et M. OOMES (2013). «Measuring the public library's societal value: A methodological research program», *IFLA Journal*, 39(2), p. 168-177.
- KESSOUS, E. (2012). *L'attention au monde. Sociologie des données personnelles à l'ère numérique*, Paris, Armand Colin.
- KLINENBERG, E. (2018). *Palaces for the People: How Social Infrastructure can Help Fight Inequality, Polarization, and the Decline of Civic Life*, New York, Crown.
- LE BRETON, D. (1997). *Du silence*. Paris, Métailié.
- LEORKE, D. et D. WYATT (2019). *Public Libraries in Smy*, Palgrave Pivot, Singapour.
- LEQUÉAU, P. et O. ZERBIB (2019). *Comment apprécier les effets de l'action des bibliothèques publiques*, Paris, Ministère de la Culture et de la Communication/Direction générale des Médias et des Industries culturelles.
- MARESCA, B. (2007). *Les bibliothèques municipales en France après le tournant Internet*, Paris, Bibliothèque publique d'information.
- MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION (2017). *Enquête sur les Publics et les usages des bibliothèques municipales en 2016*, Paris, Ministère de la Culture et de la Communication/Direction générale des Médias et des Industries culturelles.
- MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION (2017). *Enquête sur les Publics et les usages des bibliothèques municipales en 2016*, Paris, Ministère de la Culture et de la Communication/Direction générale des Médias et des Industries culturelles.
- PASSERON, J.C. et M. GRUMBACH (1984) (dir.). *L'œil à la page. Enquête sur les images et les bibliothèques*, Paris, Bibliothèque publique d'information.
- RICHTER, N. (1981). *Bibliothèques et éducation permanente: de la lecture populaire à la lecture publique*, Le Mans, Bibliothèque de l'Université du Maine.
- SCHOLZ, T. (2016). *Platform Cooperativism. Challenging the Corporate Sharing Economy*, New York, Rosa Luxemburg Stiftung.
- SCHÜTZ, A. (1987). *Le chercheur et le quotidien*, Paris, Méridiens-Klincksieck.
- SERVET, M. (2010). «Les bibliothèques troisième lieu», *Bulletin des bibliothèques de France*, (4), p. 57-63.
- VERDI RADEMACHER, M. (2017). *Le numérique et le lecteur, retour du nomade*, Lyon, Presses de l'Enssib.

- ZERBIB, O. (2014). «Le livre numérique, une offre documentaire en voie d'apparition : interrogations, anticipations et innovations dans les bibliothèques publiques de l'Isère», *Études de communication*, (43), p. 91-106.
- ZERBIB, O. et M. DOGA (2016). «Le livre numérique en bibliothèques, entre absences et attentions», *Revue de l'Essib*, <<https://bbf.enssib.fr/revue-enssib/consulter/revue-2016-04-012>>, consulté le 14 août 2020.
- ZERBIB, O. et M. DOGA (2017). «Expérimenter le prêt de livres numériques dans les bibliothèques de Grenoble», *Culture et recherche*, Paris, Ministère de la Culture et de la Communication.



## Chapitre 8

# ANALYSE DU RÔLE DE LA MÉDIATION SUR L'EXPÉRIENCE DE VISITE D'UNE EXPOSITION PAR UNE DÉMARCHE COMPRÉHENSIVE ET QUASI EXPÉRIMENTALE

Jean-Christophe Vilatte et Céline Schall

Depuis plus d'un siècle, les questionnements de la recherche en muséologie se sont déplacés de l'objet exposé et de sa mise en valeur à la prise en compte des publics, surtout à partir de la seconde moitié du XX<sup>e</sup> siècle, avec l'émergence d'une « nouvelle muséologie » qui souhaitait renouveler le discours du musée envers le public et toucher le plus grand nombre. Cette préoccupation pour le public (puis les publics) des musées a conduit à un large ensemble de recherches aux enjeux et paradigmes très différents, bien que souvent complémentaires.

Depuis une trentaine d'années, la question de l'expérience du visiteur intrigue de plus en plus de chercheurs **à l'écoute** des publics avec l'idée, notamment, que la compréhension de ce qui « fait » l'expérience de visite doit permettre de créer des expositions potentiellement plus « efficaces » et de « maîtriser » cette expérience en production.

Une exposition n'est pas seulement la présentation publique dans un espace d'objets ou d'éléments de valeur afin de rendre ces derniers présents au visiteur, elle donne à voir pour faire comprendre quelque chose (Davallon, 2010). Elle vise à produire du sens ou des effets. Toutefois, dans une exposition, tout élément ou expôt<sup>1</sup> est potentiellement porteur de sens et peut donc être compris pour lui-même, ou dans un jeu de relations partielles ou globales. Pour que la compréhension de ce qui est donné à voir soit possible, l'exposition doit être un ensemble organisé afin qu'elle échappe à l'incohérence possible de son propos et qu'elle permette au visiteur d'y voir clair (Davallon, 2010). Pour éviter le risque de confusion ou d'empêchement possible du visiteur, les producteurs de l'exposition ont recours à des dispositifs de médiation pour décrypter, expliciter le sens de l'exposition ou démontrer les intentions de mise en forme de cette dernière. Bien que les dispositifs de médiation ne soient pas les seuls éléments contributifs à l'émergence et au développement de l'expérience du visiteur, leur enjeu et la place prégnante qu'ils occupent dans les expositions font que les étudier apparaît essentiel pour comprendre comment une expérience « réussie » de l'exposition peut émerger et se vivre.

L'objectif de la recherche que nous avons conduite était avant tout d'appréhender ce qui se passe au « sein du visiteur », de mieux comprendre ce que signifie pour lui l'expérience de visite et, plus particulièrement, de cerner l'apport des dispositifs de médiation sur son vécu. L'approche a consisté à faire vivre dans le cadre d'une même exposition, par les mêmes visiteurs, l'expérience d'une visite guidée et d'une visite avec tablette numérique afin de mieux mettre en évidence l'existence possible de spécificités expérientielles liées à ces deux dispositifs de médiation.

Être à l'écoute en tant que chercheur suppose de se centrer sur l'autre, de lui donner de son temps, d'être dans la rencontre, totalement ouvert à lui et capable de l'entendre dans sa globalité. Cela suppose, en tant que préalable, de faire dire plutôt que de dire, de chercher à comprendre plutôt qu'à expliquer ce que l'autre est. Il s'agit d'être à l'affût, aux aguets, d'être attentif à ce que l'autre nous donne à voir et à entendre de lui-même avec ses nuances, ses références, ses explications, ses ressentis pour laisser une chance à l'essentiel d'apparaître. C'est dans cette perspective que s'inscrivait cette étude.

L'objectif de cette contribution est surtout de présenter le dispositif de recherche que nous avons élaboré et qui permet selon nous de favoriser des activités de pensée et de discours, à la fois sur la visite mais

---

1. Nous entendons par expôt, une unité élémentaire de mise en exposition, qui peut être composée d'un seul objet de musée (original ou non) ou bien d'un ensemble d'objets, incluant des matériaux visuels, sonores, textuels, tactiles ou olfactifs, susceptibles d'être porteurs de sens dans le cadre de l'exposition.

aussi sur soi-même (l'accès du visiteur à sa propre expérience). Il s'agit également de repérer et de discuter de certains problèmes auxquels nous avons dû faire face dans l'analyse des données sur l'expérience de visite.

Ainsi, dans une première section, nous montrerons à partir d'éléments saillants issus d'une revue de la littérature sur l'expérience de visite comment la complexité de cette dimension nous a conduits à penser l'élaboration d'une méthode d'exploration originale. Dans une deuxième section, nous présenterons les résultats que nous avons obtenus sans chercher à modéliser mais bien à « extirper » les idées principales exprimées par les visiteurs. Nous discuterons enfin des résultats par rapport à d'autres études réalisées et de l'approche retenue.

## 8.1. ÊTRE À L'ÉCOUTE DES EFFETS DE LA MÉDIATION SUR L'EXPÉRIENCE DES VISITEURS: UNE APPROCHE NÉCESSAIREMENT PLURIELLE

Être à l'écoute nécessite de la part du chercheur une qualité de présence à soi et aux autres pour que la rencontre soit rendue possible. D'un point de vue épistémologique, il s'agit pour le chercheur d'ouvrir un espace de création, entre les champs théoriques, qui va lui permettre d'inventer des techniques imprévues dont les effets seront analysés postérieurement et autoriseront la créativité (Pagès, 2007). Sans *a priori* dogmatiques, le chercheur doit ainsi faire appel à plusieurs courants de pensée qui se répondent, s'opposent parfois, se complètent souvent, afin d'élucider une réalité. Viser la compréhension de l'autre nécessite également une ouverture holistique à l'autre dans sa totalité. Ce sont ces principes qui nous ont guidés au cours de l'élaboration de notre recherche.

### 8.1.1. LE CHOIX DU TERRAIN DE L'ANALYSE: UNE « RÉEXPOSITION » ET SES DEUX MÉDIATIONS

Le terrain d'expérimentation que nous avons retenu relève d'un choix délibéré. Il s'agit de l'exposition permanente *The Family of Man* au château de Clervaux (Grand-Duché de Luxembourg), qui est une réexposition, presque à l'identique, d'une exposition conçue par Edward Steichen en 1955 et qui a fait plusieurs fois le tour du monde. Cette dernière était pensée comme un outil de propagande humaniste montrant que les hommes de tous horizons font partie d'une même grande famille.

Cette exposition réunit 503 photographies, réalisées par 273 photographes, autour d'une scénographie particulièrement originale pour l'époque (et aujourd'hui encore), jouant sur une mise en espace très proche de la mise en page de magazines et sur une narrativité très forte. L'exposition est pensée comme une histoire racontée en images.

Ce qui a éveillé notre curiosité vis-à-vis de cette exposition et a retenu notre attention, c'est qu'elle est une exposition sans médiation en son sein même. Autrement dit, en dehors du texte introductif situé avant l'entrée de l'exposition, il n'y a pas de texte explicatif venant de Edward Steichen lui-même (quelques citations mises à part), ni de texte explicatif sur ses choix de mise en scène, ni de texte sur le succès de l'exposition originelle, sur sa destinée incroyable ou même sur la démarche de la réexposition. Il n'y a donc pas de discours critique permettant de comprendre la démarche d'Edward Steichen ou de souligner les effets de la réexposition. Les photographies ne sont pas légendées.

Sans dispositif de médiation, les sens possibles de cette réexposition risquent donc fort d'échapper aux visiteurs, d'où le soin extrême apporté par les concepteurs de cette réexposition aux deux dispositifs de médiation déployés : la visite guidée d'abord et la tablette d'aide à la visite ensuite. Ces deux médiations apportent toute l'épaisseur nécessaire à la compréhension et à l'appréciation de cette réexposition.

### 8.1.2.

#### UNE APPROCHE COMPARATIVE

Nous pensons que ces deux dispositifs de médiation conduisent à éprouver différemment la visite et que leur comparaison peut enrichir notre compréhension de la manière dont le visiteur fait l'expérience de la visite d'une exposition. La tablette numérique en tant que médiation proactive technicisée (au sens de Jacobi, 2014) est porteuse d'un cortège d'attentes en matière de mutations jugées indispensables de la part des musées (Eidelman, Gottesdiener et Le Marec, 2013) ainsi que de promesses concernant l'expérience du visiteur (Jarrier, Bourgeon-Renault et Belvaux, 2019), telles que la personnalisation, l'autonomie, la ludicité (Nasr, Hallem et Lagier, 2017). La visite guidée, quant à elle, est plutôt perçue comme un dispositif de médiation désuet, un objet « à l'ancienne » qui perdure (Saurier et Ghlamallah, 2015), mais qui, cependant, s'accompagne aussi d'attentes positives de convivialité, d'adaptabilité et d'échanges avec le guide (Schall, Davallon et Vilatte, 2006).

Pour vérifier les effets de ces deux dispositifs, l'approche comparative s'impose d'ores et déjà. Elle permet de mieux saisir le rôle de ces deux médiations, de mieux comprendre ce qui se joue pour chacun de

ces deux dispositifs, de rendre plus intelligibles les faits observés en identifiant ce qui fait sens pour chacun des deux et de les caractériser en regard l'un de l'autre.

### 8.1.3.

#### COMPRENDRE L'EXPÉRIENCE : UN ENSEMBLE D'ÉLÉMENTS HÉTÉROGÈNES AUX TEMPORALITÉS DIFFÉRENTES

La revue de littérature que nous avons conduite nous a permis de saisir que l'expérience de visite résulte d'une somme importante d'éléments et d'actions qui rend sa compréhension difficile et précisément passionnante. L'expérience naît notamment de ce que le visiteur vit, perçoit, fait, s'imagine au cours de sa visite. Elle contient le sens subjectif que le visiteur attribue, consciemment ou non, à sa visite. Étudier l'expérience de visite d'une exposition, c'est s'intéresser à la façon dont le visiteur s'engage, se saisit, investit et s'approprie l'exposition, produit des significations et des représentations par le biais de transactions physiques, affectives et cognitives avec l'espace de l'exposition et ses objets (l'espace physique), mais également avec les autres (l'espace social).

Cependant, l'expérience de visite d'une exposition ne saurait être comprise si l'on s'en tient uniquement à l'idée qu'elle ne dépend que de ce qu'éprouve le visiteur au cours de la visite elle-même (Falk, 2014). Même si le contenu de l'exposition et les conditions de la visite jouent fortement sur l'expérience, cette dernière s'ancre dans l'en deçà et va au-delà de la visite de l'exposition elle-même. Ainsi, ce qu'est le visiteur, dans ses dimensions psychologiques (telles que les attentes, motifs, motivations, centres d'intérêt, états d'esprit, connaissances, personnalité, styles d'apprentissage), dans ses dimensions socioculturelles (telles que les pratiques culturelles, goûts, valeurs et croyances), dans son expérience passée des expositions, dans son histoire personnelle, influe sur ce qu'il va faire et vivre au cours de la visite. De même, l'expérience de visite ne s'arrête pas à la fin de la visite, elle se prolonge et peut même être différente de celle vécue *in situ*, à travers des échanges post-visite, des remémorations, mais également d'autres expériences concomitantes à la prise de conscience et au devenir des souvenirs de la visite.

L'expérience n'est pas uniquement ce qui survient au visiteur lors de son activité au cours de la visite, elle est aussi fondamentalement un processus de réappropriation du sens de la visite par le visiteur, un travail sur le vécu, un processus qui va participer au développement, à la dynamique identitaire de la personne (Falk, 2014).

#### 8.1.4.

### SE SAISIR DE L'ENSEMBLE DE CES ÉLÉMENTS ET DE CES TEMPORALITÉS PAR UNE APPROCHE COMPRÉHENSIVE ET QUASI EXPÉRIMENTALE

La prise en compte de tous ces éléments constitutifs de l'expérience de visite implique la mise en place d'un protocole d'étude complexe, afin de pouvoir saisir l'expérience du visiteur dans sa richesse et ses nuances ainsi que dans ses dimensions historiques et temporelles.

L'élaboration de ce dispositif quasi expérimental<sup>2</sup> a été possible grâce à la pleine collaboration de l'institution, qui a permis que cette recherche se déroule le jour de fermeture hebdomadaire. La visite guidée habituelle a en outre été retravaillée par la responsable de l'exposition, afin que son contenu et sa durée soient les plus proches possibles de ceux de la tablette<sup>3</sup>.

Vingt-huit personnes d'origines socioprofessionnelles, d'âges et de sexes variés ont été sélectionnées<sup>4</sup>. Certaines sont venues en couples, d'autres seules. Ces personnes avaient une relation de plus ou moins grande proximité au musée, aux outils numériques, ainsi qu'à la visite guidée. Il s'agissait ici de recruter des personnes aux profils les plus diversifiés possible. Ces personnes ont, de ce fait, effectué successivement deux visites, l'une avec une tablette et l'autre guidée. Deux groupes ont été constitués afin d'inverser l'ordre des visites et donc de pouvoir contrebalancer les effets de l'une sur l'autre.

Pour appréhender le rôle de ces deux dispositifs de médiation sur l'expérience de visite, il nous a fallu tenir compte 1) du profil du visiteur : sexe, âge, niveau d'études, nature des études suivies, goûts et modalités de sorties, pratiques muséales, attentes et appétences pour les dispositifs de médiations, et enfin rapport au numérique ; 2) de ses attentes à l'égard de la visite ; 3) de sa façon de visiter *in situ* ; 4) de son vécu à chaud : avis et impressions, juste après les deux visites ; 5) de ce qu'il en a retenu, après coup, à plus long terme.

Pour saisir ces éléments, une batterie d'outils a été élaborée : questionnaires détaillés pré et post-visite, observation par caméra et entretien quelques semaines après la visite.

Dans cette contribution, nous discuterons essentiellement de l'apport de l'entretien post-visite. Ce dernier a été effectué un à deux mois après la visite de l'exposition, dans le but de laisser faire le travail de mémoire

---

2. Le terme de « quasi expérimental » fait ici référence à une approche qui implique en milieu naturel l'intervention du chercheur et la comparaison entre deux situations, sans respecter toutefois les conditions favorables à une inférence causale fiable, notamment la répartition délibérée et aléatoire des groupes témoins et le contrôle strict de l'ensemble des variables.

3. Nous remercions particulièrement Anke Reitz, responsable de l'exposition, pour sa collaboration.

4. Nous remercions également chaleureusement ces personnes volontaires qui se sont pliées à cet exercice.

(Falk, 2014). Comprendre l'expérience de visite d'une exposition réclame donc l'allongement du délai d'enquête, de manière à pouvoir y inclure les aspects de la vie du visiteur relevant de l'après-visite.

L'expérience étant une construction de sens à partir du vécu, une représentation mentale, une activité interprétative (Zeitler et Barbier, 2012), l'entretien apparaît comme une voie d'accès tout à fait propice pour rendre visible à travers la verbalisation, l'autoconfrontation du sujet avec son activité ou son engagement. Il s'agit d'un travail de (re)construction mentale, d'élaboration que le sujet n'aura peut-être pas au préalable engagé ou qu'il aura peut-être juste amorcé. Rendre intelligible le vécu, c'est forcément choisir, ordonner, lier. C'est donner à voir un fragment, mais jamais la totalité. Il faut donc ne pas oublier que cette mise en mots de l'éprouvé n'est pas la réalité, mais une version possible de la réalité qui donne à voir un monde, celui du vécu (Michelin, 2013). Toutefois, sans cette communication de l'interviewé sur sa propre expérience, il serait difficile, voire impossible (Schmitt, 2012), de pouvoir répondre aux questions que nous nous posons.

Les entretiens ont été menés individuellement ou en couple. Ils ont duré, pour la plupart d'entre eux, plus d'une heure. La conduite de l'entretien a été le plus possible non directive afin de laisser une grande liberté d'expression aux interviewés pour qu'ils puissent révéler ce qu'ils ont pensé, imaginé ou ressenti au cours des deux visites, mais également pour qu'ils puissent mettre à jour leurs propres interrogations sans que nous les influencions par nos propres questionnements, sans privilégier un mode d'approche particulier. Tout le travail effectué auparavant, d'élaboration d'une revue de littérature afin de préciser le domaine du construit, a permis de nourrir les relances sans pour autant brider l'entretien. Il s'agissait de pouvoir se laisser surprendre par des représentations, des réactions, des pratiques ou des usages qui ne participent pas des représentations que l'on se fait *a priori* des visiteurs. Les entretiens ont débuté par une question large : « Parlez-moi de ces deux expériences de visite auxquelles vous avez participé : visite guidée et visite avec la tablette. » L'approche comparative a été utilisée comme méthode de conscientisation de l'expérience, qui facilite la recherche de traits qui font sens pour chacun des deux dispositifs de médiation (visite guidée et avec tablette numérique) dans le cadre d'une même exposition. Tout au long de ce dispositif de recherche, nous nous sommes efforcés de favoriser, le plus possible, les capacités interprétatives des personnes ayant participé à cette étude, de les mettre en réflexion, de leur faire prendre du recul, d'en faire des « visiteurs experts » (Davallon, Gottesdiener et Poli, 2000).

## 8.2.

# UN APERÇU DES EFFETS DE LA MÉDIATION SUR L'EXPÉRIENCE DE VISITE

La recension de la littérature portant sur l'expérience de visite d'expositions nous a permis d'établir les différentes formes que peut prendre cette expérience (voir à ce sujet l'article de Kirchberg et Tröndle, 2012). Ce sont ces dimensions relevées qui vont nous servir de points d'ancrage pour agréger et mettre en écho les propos des interviewés. Il est à noter que face à la diversité des formes qui caractérisent l'expérience de visite, nous avons été contraints de ne retenir que certaines d'entre elles, afin d'éviter une dispersion et un émiettement des propos des interviewés. Ce choix n'est pas sans conséquence : il conduit à orienter la lecture des entretiens en fonction des seules dimensions retenues. Par ailleurs, en faisant ce travail d'organisation et de présentation des propos autour des points d'ancrage sélectionnés, nous réduisons de fait la richesse et la complexité du discours des interviewés.

Comme être à l'écoute, c'est prêter attention à l'autre tel qu'il nous est donné de l'entendre dans sa singularité, dans son être et dans sa qualité de personne complexe, nous ne trouverons aucune trace de quantification dans le compte rendu des propos des interviewés.

### 8.2.1.

## VISITE GUIDÉE *VERSUS* VISITE AVEC TABLETTE : L'EXPÉRIENCE DES DISPOSITIFS POUR ELLE-MÊME

Pour les interviewés, la visite guidée ou celle avec une tablette sont deux expériences très différentes. Si la visite guidée et la visite avec tablette suscitent des critiques de principe ou des critiques à la suite d'expériences malheureuses, les interviewés se disent toutefois prêts à expérimenter toutes nouvelles propositions. Par expérience, ils savent qu'une agréable surprise est toujours possible, quel que soit le dispositif de médiation, chacun des interviewés y allant de son anecdote : telle visite guidée qui, débutant mal, s'est « *révélée passionnante* », tel audioguide « *super intéressant, même si ce n'est pas ce que je recherche* ».

La visite guidée en tant que dispositif de médiation est appréhendée et vécue de façon plutôt bienveillante, pour différentes raisons. Elle est d'abord perçue comme donnant à voir l'essentiel de l'exposition, comme étant une sorte de résumé, de synthèse : le guide<sup>5</sup> montre, insiste

---

5. Dans la suite du texte, nous utiliserons le mot *guide* au masculin quand les interviewés parleront du guide de musée en général, et au féminin lorsqu'ils évoqueront la personne de genre féminin qui a mené la visite guidée pour cette étude.

sur ce qui est important à regarder et à retenir ; la tablette à l'inverse porte sur les détails de l'exposition, elle peut tout dire de l'exposition, sans omission.

La tablette suscite quant à elle davantage de points de vue contradictoires, d'interrogations, de propos tranchés et négatifs. Elle provoque chez ceux qui la découvrent pour la première fois surprise, enthousiasme, ou scepticisme, voire rejet. Les critiques adressées à la tablette concernent surtout les éventuels problèmes techniques, la difficulté à saisir ses potentialités et le fait qu'elle détournerait des objets davantage que de les en rapprocher. Les critiques sont également en lien avec l'imaginaire négatif que peuvent susciter de façon plus générale la technologie et le numérique.

Les informations de la tablette sont jugées plus «*fiabiles*» et «*plus scientifiques*» par les interviewés que celles données par la guide qui a fait la visite et qui, par ailleurs, n'est pas vraiment perçue comme une experte, alors qu'il faut rappeler que les propos des deux visites étaient pratiquement les mêmes et que la guide était l'auteure des contenus de la tablette.

La tablette est jugée plus complète que la visite guidée. Toutefois, le risque est que l'on peut se perdre avec une tablette, ne pas savoir ce qu'il y a «*vraiment à regarder comme œuvres*», ce qu'il faut lire, écouter et regarder sur l'écran. Le guide, lui, conduit, cadre les visiteurs dans leur visite, il est jugé plus sécurisant que la tablette.

La tablette est plutôt jugée comme un outil «*froid*», «*technique*», «*neutre*», «*objectif*», «*impersonnel*», la visite guidée comme une visite «*humaine*», «*vivante*», «*subjective*», «*animée*», «*de proximité*»: «*Il n'y a théoriquement aucune affinité avec une tablette, alors qu'il peut y en avoir avec un guide*»; «*Un guide, il peut te transmettre son enthousiasme, difficile pour une tablette.*»

La tablette «*informe*», tandis qu'avec la visite guidée, on «*discute*», «*dialogue*», «*communique*». Le discours de la tablette est jugé «*figé*», celui de la visite guidée «*vivant*»:

Je ne suis pas méga fan des audioguides, des tablettes, ce genre de choses parce que je trouve ça très mécanique, bah, tu déclenches une information puis bah t'écoutes un texte. Puis bah tu ne peux pas lui poser de questions, dans une visite guidée, parfois y'a des anecdotes amusantes, des guides qui ne se prennent pas forcément au sérieux, enfin ouais le côté humain est plus sympa.

### 8.2.2.

## VISITE GUIDÉE VERSUS VISITE AVEC TABLETTE ET ENGAGEMENT FACE AUX ŒUVRES

La question de la relation entre dispositif de médiation et rapport aux œuvres suscite des points de vue différents chez les interviewés.

Une première idée est exprimée selon laquelle le sens vient de l'œuvre elle-même, tandis que la médiation, quelle que soit sa forme, «*détourne le regard*», «*met à distance*», «*nuit à la contemplation*», «*désengage la personne dans sa relation à l'œuvre*». Autrement dit, il n'y aurait d'engagement, de relation authentique qu'en regardant de façon directe les œuvres. La médiation créerait une relation artificielle.

Une deuxième tendance s'observe au travers des entretiens: la médiation est nécessaire, elle aide à construire une relation aux œuvres. Toutefois, d'un dispositif de médiation à l'autre, l'engagement ne serait pas le même. Les interviewés pensent que la visite guidée favoriserait davantage la relation aux objets que la tablette. Le guide en tant que personne, le fait d'être dans un groupe et de partager, les questions que certains posent, tout cela faciliterait le rapport aux objets. Le guide désigne physiquement ce qu'il faut voir et tout le groupe se tourne d'un seul mouvement. On suit, on regarde plus attentivement en écoutant les informations apportées par le guide qui se place à côté de l'objet.

Une troisième idée ressort des entretiens: la tablette, aussi intéressante soit-elle en fournissant de très nombreuses informations, est perçue comme «*une contrainte*» ou «*une astreinte*» qui détourne des œuvres: «*J'étais moins attentive aux photographies avec la tablette*»; «*Je pense qu'avec la tablette ça serait un peu comme on regarde aujourd'hui la télé. On serait sur son iPhone... on suit pas très bien ce qui se passe à la TV quand on est pas concentré sur une chose et quand on est concentré sur son écran on ne regarde plus autour de soi*»; «*Sur la tablette, on a même les images des photographies, on peut les agrandir, les manipuler, on n'a même plus besoin de les regarder, ça devient plus intéressant de les voir sur la tablette, c'est un peu navrant quand même*»; «*Avec la tablette, on est quand même obligé de s'arrêter pour écouter ou lire ou regarder, il faut se concentrer.*»

Cette idée n'est toutefois pas partagée par une interviewée qui considère, quant à elle, que la tablette lui a facilité l'appréhension des photographies, grâce aux différentes informations fournies: «*C'est super. Sans la tablette, il y a plein de photographies que je n'aurais pas vraiment regardées, j'ai découvert des photographies grâce à la tablette, je les ai vues autrement.*»

### 8.2.3.

#### VISITE GUIDÉE VERSUS VISITE AVEC TABLETTE ET RAPPORT AU TEMPS

La médiation apparaît comme un facteur qui joue sur le temps éprouvé. Alors que la durée de visite avec la tablette et avec la guide a été à peu près la même (autour d'une heure), les interviewés ont tous l'impression que le temps de visite guidée était plus court, voire beaucoup plus court que le temps de visite avec la tablette :

*«J'ai l'impression que la visite avec la tablette elle était beaucoup plus longue, c'était presque le double ou presque le triple du temps qu'on avait passé avec le groupe» ; «La première visite [avec tablette] c'était une visite qui a pris une heure et quelques et la deuxième [guidée], c'était une visite que l'on a faite en dix minutes.»*

Tous ces propos tenus sur le temps vécu en fonction de l'outil de médiation sont, selon les interviewés eux-mêmes, à relativiser ou à nuancer, la perception du temps dépendant de nombreux facteurs : intérêt pour le contenu de l'exposition, longueur de l'exposition, nombre d'objets ou d'œuvres présentés, scénographie, modalité de visite ainsi que la qualité, le contenu et l'accessibilité du dispositif de médiation lui-même.

Les interviewés justifient d'ailleurs ici cette différence par le fait que la tablette délivre beaucoup plus d'informations que la visite guidée et qu'il est donc nécessaire de prendre du temps, si l'on veut assimiler ces dernières. En outre, comme on va à son rythme avec la tablette, on a le sentiment d'une visite plus longue que la visite guidée, le guide ayant tendance à gérer avec une certaine efficacité le temps et donc à «l'écourter».

### 8.2.4.

#### VISITE GUIDÉE VERSUS VISITE AVEC TABLETTE ET RAPPORT À L'ESPACE

Dans le cadre de cette étude, peu de références spontanées sont faites à l'espace de l'exposition. Sa dimension humaine est parfois notée, en opposition, par exemple, à un musée comme le Louvre que l'on s'épuise à parcourir.

Des différences dans le rapport à l'espace sont perçues par les interviewés selon le dispositif de médiation. Par exemple, pour l'un des interviewés, la visite avec tablette serait linéaire et la visite guidée plus compartimentée par salle, plus saccadée.

La tablette suscite davantage de critiques que la visite guidée quant à sa capacité à favoriser l'ouverture du visiteur à l'espace de l'exposition. Est alors exprimé un sentiment de «*perte de contact*» ou de «*déconnexion avec le monde extérieur*» :

«*Concentré sur la tablette j'en ai oublié l'exposition*»; «*J'étais détachée complètement de l'exposition, j'étais scotchée à ma tablette*»; «*Ça fait comme une espèce de barrière*.»

L'espace se réduit en un point (l'espace de la tablette) et l'espace de l'exposition peut alors être vécu comme plus restreint : «*Je me sentais dans un espace plus petit, peut-être parce que je n'avais pas les bruits aux alentours, je regardais moins la salle dans sa généralité*.» À tel point qu'on en oublie l'espace : «*Quand je pense à la visite guidée avec la tablette, je me vois avec mes écouteurs, avec la tablette en face et je marche en fait, je n'ai pas en fait le sens d'être dans un espace*»; «*Y'avait aussi une situation où il y avait une personne devant moi et je ne l'avais pas vue et j'ai failli lui rentrer dedans*»; «*J'ai eu à nouveau la même impression de ces gens qui avancent et qui suivent, et qui "bam", "pardon" et qui continuent "bam" et vous êtes là, vous vous dites "ce n'est pas possible!", enfin quand même... C'est quand même gênant*.»

La visite guidée apparaît comme étant plus spatiale, avec la guide qui gère l'espace, dit où se mettre, montre, se déplace, fait déplacer, fait arrêter, démarrer, fait regrouper, rappelle à l'ordre ceux qui traînent. Il s'agit également pour chacun de penser sa place dans le groupe, dans l'exposition, de se positionner en fonction du groupe, de la guide, des œuvres qu'elle commente. L'espace fait donc partie intégrante de l'expérience de visite guidée. Il s'agit d'un espace qui semble surtout subi. Certains s'en accommodent, d'autres trouvent cela contraignant et disent avoir tendance à éviter la visite guidée ou cherchent un compromis, entre ces contraintes et une relative liberté de mouvement, en suivant à la périphérie du groupe, en se déplaçant de façon plus ou moins asynchrone par rapport au groupe, comme on peut l'observer à partir des vidéos. Ces dernières montrent d'ailleurs des déplacements complexes de la part de nombreux membres du groupe qui sont loin de suivre à l'unisson le mouvement amorcé par la guide. La guide est d'ailleurs aussi amenée à composer avec le groupe ou certains de ses membres.

## 8.2.5. VISITE GUIDÉE VERSUS VISITE AVEC TABLETTE ET RAPPORT AU CORPS

Si la tablette entrave, aliène le corps, nos entretiens montrent qu'il en va de même pour la visite guidée. Le moment où le corps est le plus libre (appartient au visiteur), c'est quand ce dernier peut déambuler seul, librement, dans l'espace de l'exposition, sans médiation.

Une telle expérience est jugée plutôt rare, car même sans médiation, de nombreux éléments matériels et humains peuvent faire obstacle. Concernant les dispositifs de médiation, il faut apprendre à s'en émanciper, à composer avec, à les mettre au service de sa propre visite, afin de retrouver une certaine liberté de mouvement, *«de pouvoir faire sa visite»*.

Le corps est jugé comme un élément fondamental de l'expérience de visite. C'est le corps qui permet d'entrer en relation avec les objets exposés. Pour être en relation avec les objets, il faut alors faire corps avec ce dernier, trouver la bonne distance : s'approcher, se reculer, se mettre sous un certain angle. Les propos des interviewés laissent à penser que le corps apparaît comme l'objet médiateur qui permet d'entrer dans une relation authentique avec les objets, les dispositifs de médiation créant une relation plus artificielle. Si la tablette ou la visite guidée permettent l'engagement intellectuel ou émotionnel avec les œuvres, il n'y a, toutefois, un réel engagement avec l'œuvre que corporel.

Par exemple, une des personnes interviewées se dit empêtrée avec une tablette :

Vous avez vu les tablettes, on les a sur le corps, ça gêne, elle tombe, on doit la relever, on doit avoir une main, voire les deux, elle gêne beaucoup plus qu'un petit téléphone portable que je sors de ma poche quand j'en ai besoin : quel est le numéro du prochain ? J'y vais, je regarde, je remets mon téléphone dans ma poche... La tablette, elle gêne dans les mouvements.

Un autre interviewé trouve que l'*«expérience corporelle est plus dense ou intense avec une personne qu'avec un appareil»*.

## 8.2.6.

### VISITE GUIDÉE VERSUS VISITE AVEC TABLETTE ET EXPÉRIENCE AFFECTIVE OU COGNITIVE

Au cours des entretiens, les interviewés font fréquemment référence au vécu émotionnel et cognitif de leur visite :

*«C'était une visite forte», «émotionnellement chargée», «étonnante», «bouleversante», «belle», «j'ai été impressionné par des photos», «j'en ai pris plein la figure», «c'était prenant», «c'était très intéressant», «ça nous a fait poser plein de questions de société», «ça nous a obligés à réfléchir», «ça nous interroge sur notre place dans l'humanité, dans le temps», «j'ai appris plein de choses».*

Émotion et cognition sont, pour les interviewés, ce qui permet de donner sens, valeur et enjeu à la visite : *«C'est pour cela qu'on visite des musées, pour éprouver, découvrir et apprendre des choses.»*

Les émotions sont le plus souvent évoquées en premier quand on se remémore la visite. Et celles-ci surgissent de la rencontre, du contact direct avec les objets lorsqu'on arrive à établir une relation personnelle avec une œuvre. Ces émotions semblent ne pas pouvoir être produites par la médiation: *«C'est l'œuvre qui te procure l'émotion.»* Pour un des interviewés, les œuvres ne font en fait que révéler les émotions que l'on a en nous.

Par ailleurs, tablette ou visite guidée sont là pour apporter des informations, pour donner du sens, pour aider à comprendre, avec toutefois plus de possibilités d'émergence d'affects dans le cadre de la visite guidée que de la tablette. L'émotion dans la visite guidée semble en partie provoquée par le guide, sa personnalité, sa subjectivité, par ses propres émotions qu'il cherche à partager avec les visiteurs: *«Dans la visite guidée, il y a toujours l'aspect expérience personnelle, subjective du guide.»*

Mais pour un interviewé, ce partage a un côté un peu artificiel, car *«[c]est le guide qui cherche à nous faire éprouver ce qu'il ressent, ça ne vient pas de nous, c'est dicté finalement, on adhère ou on n'adhère pas.»* S'il y a de l'émotion dans la visite guidée, c'est parce qu'il s'agit d'une médiation humaine, la tablette étant une médiation technologique: *«Pour moi, il y a un clash entre le côté émotionnel de l'exposition et le côté technologique [de la tablette] qui automatiquement pour moi ne peut pas être émotionnel»*; *«La tablette, elle va dire: c'est telle œuvre, elle te montre ça, te dit ça, point barre»*; *«T'as pas d'émotions avec la tablette, sauf si, bah, justement, c'est le côté ludique qui te marque plus.»*

Tous les interviewés ne semblent pas forcément être à la recherche d'émotions quand ils visitent: *«Moi je suis quand même très cognitive quand je vais au musée [...] je ne vais pas au musée pour être émue parce que je suis déjà tellement émotive que je ne cherche pas, comment dire, des frissons ou de la tristesse ou de la joie. Je cherche à comprendre des choses quand je vais au musée.»* Pour cette personne, ne pas comprendre est source de désarroi, suscite des émotions et finalement, quand elle ne comprend pas, elle ressent *«une tristesse par rapport à cette image et je suis un peu laissée toute seule suspendue dans le vide avec»*. Comprendre est une nécessité pour elle.

Une seule personne souligne que la tablette lui a permis d'éprouver des émotions. En lui donnant des informations sur les photographies, la tablette lui a permis de comprendre ces dernières et de pouvoir ainsi les apprécier. La cognition est pour elle une médiation qui permet l'émergence d'émotions, de les *«réveiller»* ou *«renforcer»*.

### 8.2.7.

## VISITE GUIDÉE VERSUS VISITE AVEC TABLETTE ET DIMENSION SOCIALE

Dans l'ensemble, la visite où l'on peut circuler à son propre rythme, même quand on est en couple, semble prisée, avec cependant cette possibilité d'interpeller l'autre :

*« On s'appelle parfois pour se dire "Viens voir ça ! Tu as vu ça ?" »*

On se retrouve, à la fin d'une salle ou à des moments de pause, pour échanger, ou à la fin de l'exposition : *« On commence ensemble évidemment et ensuite nos chemins bifurquent : il circule plus que moi dans l'exposition et en plus on ne regarde pas les mêmes choses, donc on se retrouve après. »*

Ou bien, les échanges se font en dehors du musée : *« Après on va boire un café, on discute, c'est un super moment pour nous, c'est plus dans l'intimité, dans l'expo moi ça me gêne plutôt de discuter avec lui. »*

Il ne s'agit pas de considérer que l'on fait une visite en solitaire : le conjoint ou l'ami est toujours visible, jamais trop éloigné, le contact visuel étant maintenu. L'idée de pouvoir échanger avec quelqu'un de proche face aux œuvres, dans l'instant, est aussi citée.

Si la visite guidée est appréciée, c'est, en partie, pour la présence des autres, pour le côté vivant et chaleureux de la visite, pour le fait de *« partager une expérience »*. Toutefois, ce n'est pas l'échange qui semble, le plus souvent, recherché avec les autres membres du groupe (alors qu'il est souhaité avec le guide), mais la possibilité de s'enrichir à partir des réactions, des questions des autres. On est plus dans le recevoir des autres que dans l'échange : *« J'écoute ce que disent les autres, ça m'intéresse, même si je ne suis pas forcément d'accord avec eux »* ; *« Les questions que posent les autres me font réfléchir, ils proposent d'autres interprétations, d'autres façons de voir, d'autres pistes, ça m'interroge »* ; *« Avec tout ce qu'on entend, je trouve que ça met une couche de plus »* ; *« Les questions que les gens posaient, elles ont aussi contribué à ma réflexion personnelle. »*

Si l'on ne souhaite pas discuter, ouvrir un débat, c'est, le plus souvent, parce qu'on ne connaît pas les membres du groupe : *« Moi, j'aurais du mal à avouer que ça m'a touchée. Il y avait certaines photos où limite j'avais les larmes aux yeux. Et ça, je ne l'aurais jamais dit à quelqu'un que je ne connais pas. On veut bien être ému ensemble, mais pas en discuter. »* S'il y a échange avec des visiteurs que l'on ne connaît pas, cet échange ne peut être que sur des dimensions cognitives.

S'il n'y a pas vraiment de recherche d'échange avec les autres, c'est que l'on a également tendance à écouter le guide, à le laisser parler pour qu'il nous livre des informations, à être finalement assez passif. Ce que l'on reconnaît, c'est que les réactions des autres visiteurs «*sont parties prenantes de l'exposition*», elles jouent un rôle. Des interviewés disent aimer «*tendre l'oreille*» pour écouter les commentaires des autres.

Les interviewés considèrent par contre que la tablette limite, empêche les échanges et le collectif: «*Quand j'étais dans les vidéos à les écouter, j'avais pas envie qu'on discute*»; «*Quand t'écoutes un truc c'est difficile de discuter en même temps.*» Certains le regrettent, d'autres l'apprécient: «*J'aime pas échanger, donc je trouve qu'avec une tablette, chacun peut faire sa visite de manière individuelle.*»

## 8.2.8.

### LES ENJEUX DE L'EXPÉRIENCE DE VISITE POUR LES VISITEURS

Pour finir, au cours des entretiens, les interviewés ont été amenés à réfléchir à ce que peut être une expérience de visite. Les réponses sont variées: «*Tester un truc qu'on ne connaît pas, essayer d'aller voir et découvrir quelque chose qu'on ne serait pas allé voir si l'occasion ne s'était pas présentée*»; «*L'expérience est un vécu, pour moi, un moment, une manière un peu particulière, où l'on fait aussi appel à des émotions en quelque sorte parce que je pense que certains messages passent un peu mieux lorsqu'il y a aussi le côté émotionnel donc on peut, d'une certaine manière, s'identifier, se laisser interpeller, se laisser questionner*»; «*C'est faire sa propre réflexion, sa propre recherche en quelque sorte*»; «*C'est apprendre de moi-même*»; «*C'est beaucoup de questions sans réponse, ça fait partie de l'expérience de visite, ça la nourrit, on reste avec un certain nombre de questions, on s'en souvient*»; «*C'est un vécu, quelque chose qu'on retient aussi, qui nous marque, je ne sais pas, ce n'est pas un terme que j'utiliserais; moi*»; «*L'acquisition de nouvelles perspectives, dans le sens très large de connaissances [...] en fait ça me surprend toujours quand ça arrive parce que c'est moins l'émotion, c'est plutôt la curiosité qui est piquée ou plutôt le mental*»; «*C'est être en présence des vrais objets.*»

On trouve aussi l'idée que l'expérience de visite est riche, complexe, elle «*fait sortir de l'ordinaire*». De même, il y aurait expérience quand on s'est laissé «*surprendre*», «*interpellé*», «*questionné*». La surprise peut venir du contenu de l'exposition ou des médiations qui donnent à voir ou font voir autrement les objets exposés, ouvrent le visiteur à d'autres horizons mentaux, font éprouver quelque chose d'inattendu.

Il est à noter que dans les différentes significations que les interviewés attribuent à l'expérience de visite, la dimension sociale de l'expérience n'est mentionnée par aucun d'entre eux; seuls des enjeux identitaires personnels sont évoqués.

Ce qui ressort aussi, c'est le rôle important de l'effet cognitif ou émotionnel de la visite. Qu'elle se situe sur l'un ou l'autre des registres, l'expérience marque l'individu. Elle n'est donc pas qu'une façon de donner du sens à l'exposition, mais plutôt une façon de l'intégrer à des attentes, des cadres préalables.

### 8.3.

## DISCUSSION DES RÉSULTATS ET RETOUR CRITIQUE SUR LA MÉTHODE

Cette étude montre que l'expérience de visite d'une exposition n'est pas la même selon que l'on visite avec un guide ou avec une tablette. La médiation n'est pas neutre : elle réécrit complètement l'exposition et la qualité de l'expérience vécue. Les différences que nous avons observées sur le plan du vécu entre la visite guidée et la visite avec tablette s'expliquent, en grande partie, par des différences de nature, de caractéristiques ou de propriétés, et d'enjeux entre ces deux dispositifs.

Il apparaît que le concept d'« expérience » permet de donner une épaisseur à la visite, mais également au visiteur. Il enrichit surtout notre compréhension du rapport du visiteur à l'exposition, permet de comprendre comment ce dernier se transforme dans son interaction avec l'exposition, de façon dialogique. Il nous autorise à penser le visiteur dans sa singularité. Néanmoins, son étude empirique n'est pas sans poser quelques problèmes méthodologiques et épistémologiques au chercheur.

Notre dispositif n'est pas sans limites et ne saurait être modélisant. D'autres approches sont bien évidemment possibles, autorisant certainement un autre point de vue sur l'expérience des visiteurs. Ce dispositif repose toutefois sur un principe qui nous paraît fondamental quand on travaille sur l'expérience, celui de donner du temps et des moyens à la personne interrogée afin qu'elle puisse conscientiser et élaborer son expérience. Ce protocole de recherche, avec sa temporalité, ses différents moments de prise de conscience, le vécu de deux expériences (visite guidée et avec tablette), a permis, selon nous, de mettre ces personnes dans une posture « extra-ordinaire », les sortant de leur manière d'être et de penser habituelle, les poussant à exercer un travail théorique sur leur propre vie. Ce travail permet, selon nous, de produire une richesse dans les propos et de faire apparaître

ce qu'il y a de singulier chez la personne. Pour obtenir cela, il est alors nécessaire d'élaborer un dispositif relativement lourd qui n'est pas facile à mettre au point, matériellement et temporellement.

Nos résultats font aussi apparaître, mais certainement de façon insuffisante, la variabilité des expériences. Étudiés indépendamment les uns des autres, les entretiens ont tendance à montrer qu'il n'y a pas deux expériences similaires. L'analyse «verticale» des entretiens permet de constater la singularité des propos de chacun des interviewés dans leurs analyses, leurs représentations, l'évocation de leurs pratiques, le rapport au musée, à l'exposition et aux médiations, aussi bien quand ils évoquent leur vécu de la visite de l'exposition *The Family of Man* que lorsqu'ils parlent plus généralement de leurs expériences de visites de musées. Les pratiques de visite sont susceptibles d'évoluer d'une exposition à l'autre, mais aussi au cours d'une même visite, selon une multitude de critères. Si des visiteurs ont perçu la visite guidée comme synthétique ou générale, d'autres ont trouvé, pour cette même visite, que la guide a surtout fourni beaucoup de détails et d'informations de natures très diverses, chacun appréciant ou pas l'une ou l'autre de ces deux approches. Si on analyse les propos ou les objets de réflexion qui apparaissent communs aux visiteurs et sur lesquels on a l'impression qu'ils se retrouvent, on constate que les argumentaires sont, sous bien des aspects, différents d'une personne à l'autre et s'appuient sur des vécus qui ne sont pas les mêmes. La ressemblance n'est donc souvent qu'apparente.

Faire apparaître la singularité au cours de l'analyse ne va pas de soi. Le plus évident serait de rapporter les contenus des entretiens tels quels, mais le risque est alors de rendre l'ensemble peu lisible. Il serait également possible d'avoir une approche relevant de l'étude de cas, ou de la biographie, du récit de vie, approche qui permet de mettre en avant la singularité, l'exceptionnalité, la contingence, l'unique, au risque de faire disparaître la question de la diversité des vécus et des expériences. Comment rendre compte alors, au-delà de la seule description, de ce qui peut faire la singularité de plusieurs expériences individuelles liées à un même lieu ou événement (et qui se font suivant une construction de la réalité qui est propre à chacune d'elles), à partir d'une analyse, qui a pour enjeu, en cherchant le sens, de décomposer son objet en éléments? Comment, à partir d'une analyse, restituer ces différents moments subtils d'une expérience liés à des trajectoires de vies singulières?

Si les auteurs qui travaillent de façon empirique sur l'expérience de visite insistent au préalable sur la singularité ou le caractère irrémédiablement subjectif de l'expérience de visite, on peut constater qu'ils cherchent ensuite, au cours du rendu des résultats, à échapper ou à éviter de s'enfoncer dans le solipsisme de la pure singularité, dans une expérience qui ne serait que successions d'événements aléatoires, en identifiant des régularités, des dimensions ou des processus

communs aux visiteurs (par exemple, Falk, 2014, avec sa typologie des visiteurs, ou Schmitt, 2012, avec sa grille d'analyse), en faisant de la visite non pas une expérience unique, mais une expérience «normée» (O'Neil, 2007). La tentation pourrait être, également, d'établir des types d'expérience, au risque d'en écraser les nuances.

Dans cette étude, nous n'échappons pas au paradoxe précédemment nommé. En proposant une analyse à partir des dimensions caractérisant l'expérience, nous avons eu tendance à rapprocher les visiteurs dans leur expérience plutôt qu'à les singulariser, le tout étant renforcé par la comparaison «visite guidée» *versus* «visite avec tablette». Notre présentation gomme en partie les singularités; or c'est la reconnaissance de ces singularités qui nous permet de mieux comprendre le sens subjectif (ou valeur) que les visiteurs donnent à la visite d'une exposition.

## BIBLIOGRAPHIE

- DAVALLON, J. (2010). «L'écriture de l'exposition: expographie, muséographie, scénographie», *Culture et Musées*, (16), p. 229-238, <[http://www.persee.fr/doc/pumus\\_1766-2923\\_2010\\_num\\_16\\_1\\_1574](http://www.persee.fr/doc/pumus_1766-2923_2010_num_16_1_1574)>, consulté le 14 août 2020.
- DAVALLON, J., H. GOTTESDIENER et M.S. POLI (2000). «The "expert visitor" concept», *Museum International*, 52(4), p. 60-64.
- EIDELMAN, J., H. GOTTESDIENER et J. LE MAREC (2013). «Visiter les musées: expérience, appropriation, participation», *Culture et Musées*, Hors-série, p. 73-113, <<http://journals.openedition.org/culturemusees/720>>, consulté le 14 août 2020.
- FALK, J.H. (2014). «Expérience de visite, identités et self-aspects», *La Lettre de l'OCIM*, (141), p. 5-14, <<http://journals.openedition.org/ocim/1061>>, consulté le 14 août 2020.
- JACOBI, D. (2014). «Les médiations écrites, de l'évaluation pédagogique à l'évaluation des usages», dans L. Daignault et al. (dir.), *Les musées et leurs publics*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 229-245.
- JARRIER, E., D. BOURGEON-RENAULT et B. BELVAUX (2019). «Une mesure des effets de l'utilisation d'un outil numérique sur l'expérience de visite muséale», *Management & Avenir*, 2(108), p. 107-128, <<https://www.cairn.info/journal-management-et-avenir-2019-2-page-107.htm>>, consulté le 14 août 2020.
- KIRCHBERG, V. et M. TRÖNDLE (2012). «Experiencing exhibitions: A review of studies on visitor experiences in museums», *Curator* 1, 55(4), p. 435-452.
- MICHELIN, R. (2013). «Esquisse d'une typologie des différents modes de sémiotisation verbale de l'émotion», *Semen, Revue de sémio-linguistique des textes et discours*, 35, <<http://journals.openedition.org/semen/9795>>, consulté le 14 août 2020.
- NASR, I., Y. HALLEM et J. LAGIER (2017). «Quel est le rôle de l'application mobile dans la valorisation de l'expérience muséale?», *Management & Avenir*, 2(92), p. 87-108, <<https://www.cairn.info/revue-management-et-avenir-2017-2-page-87.htm>>, consulté le 14 août 2020.
- O'NEILL, M.-C. (2007). «Chaque visite d'exposition est-elle une expérience unique? La réception de quatre expositions aux Galeries nationales du Grand Palais» dans J. Eidelman et al. (dir.), *La place des publics: De l'usage des études et recherches par les musées*, Paris, La documentation française, p. 223-237.
- PAGÈS, M. (2007). *L'implication dans les sciences humaines: une clinique de la complexité*, Paris, L'Harmattan.
- SAURIER, D. et S. GHLAMALLAH (2015). «Souplesse et permanence de la médiation culturelle. Le cas de la visite découverte du musée du Louvre», *Questions de communication*, 28(2), p. 251-272, <<https://journals.openedition.org/questionsdecommunication/10124>>, consulté le 14 août 2020.

- SCHALL, C., J. DAVALLON et J.C. VILATTE (2006). «The guided Tour and the leisure's visitors», dans H. Gottesdiener et J.C. Vilatte (dir.), *Culture & Communication, Proceedings of the 19th Congress of the International Association of Empirical Aesthetics*, Avignon, p. 65-69.
- SCHMITT, D. (2012). *Expérience de visite et construction des connaissances: le cas des musées de sciences et des centres de culture scientifique*, thèse de doctorat, Strasbourg, Université de Strasbourg.
- ZEITLER, A. et J.M. BARBIER (2012). «La notion d'expérience, entre langage savant et langage ordinaire», *Recherche et formation*, 70, p. 107-118, <<http://journals.openedition.org/rechercheformation/1885>>, consulté le 14 août 2020.

## Chapitre 9

# L'EXPÉRIENCE CULTURELLE AU SEIN DES RÉSEAUX D'ITINÉRAIRES CULTURELS DU CONSEIL DE L'EUROPE RÉGIME DE PATRIMONIALISATION VERSUS LOGIQUES D'ACTEURS

**Isabelle Brianso et Nolwenn Pianezza**

Les Itinéraires culturels du Conseil de l'Europe font l'objet d'une patrimonialisation récente (Berti, 2012; Severo, 2018; Gaillard, 2015, 2018; Brianso et Rigat, 2019). Ils participent, par ailleurs, à l'approche définitionnelle ascendante de la notion de « patrimoine européen » en tant que ressources partagées par les acteurs (bénévoles, associations, collectivités territoriales, touristes, etc.) des territoires labellisés. Objets culturels polymorphes, les itinéraires se présentent comme des traces ou témoignages mémoriels de paysages matériels, immatériels et naturels issus d'une activité humaine séculaire — chemin de pèlerinage (Saint-Jacques de Compostelle), sentier naturel (Robert Louis Stevenson), ensemble de monuments (sites clunisiens), route commerciale (vin, huile d'olive) ou figure politique (Charlemagne, Napoléon). Ils mettent en question les formes, les représentations, les circulations et les dynamiques patrimoniales tant de la part des institutions que des acteurs de territoires transnationaux en quête d'imaginaires européens et touristiques. Dans le cadre de cet article, nous proposons d'étudier l'expérience culturelle (Tornatore, 2019) des acteurs d'un Itinéraire culturel selon une forme spécifique de patrimonialisation (Davallon, 2015) qui, selon nous, caractérise cet objet culturel labellisé

par le Conseil de l'Europe. Cette approche révèle, par ailleurs, les dynamiques internes de fonctionnement d'une structure culturelle (fédération européenne) en tant que réseau de membres. En effet, nous faisons l'hypothèse que l'acteur membre s'engage dans une patrimonialisation (Davallon, 2006) en réseau à l'échelle nationale (pays) et européenne, selon des logiques d'appartenance (adhésion) motivées par des intentions individuelles et collectives que nous souhaitons étudier. Autrement dit, nous tenterons de répondre aux questions de recherche suivantes : sur quelles spécificités un régime de patrimonialisation en réseau repose-t-il ? Existe-t-il un ou plusieurs profils d'acteur membre qui déterminent un tel fonctionnement en réseau ? Quels jeux d'acteurs caractérisent cet objet culturel, polymorphe et européen ? Mais aussi, quelles expériences culturelles en retirent-ils en tant que membre ? Et comment les récits d'expériences culturelles précisent-ils des biographies d'acteurs propres à éclairer leurs identités, leurs carrières de membres et les dynamiques relationnelles du réseau ?

D'un point de vue méthodologique, nous appuyons notre réflexion théorique sur une enquête qualitative (questionnaire, entretiens) réalisée lors d'un travail empirique auprès d'un échantillon de membres de la Fédération européenne des sites clunisiens (FESC) inscrits à l'assemblée générale annuelle, organisée en Italie du 24 au 28 avril 2019. Cette enquête avait pour objectif d'approfondir l'étude du tissu des membres de cette fédération d'acteurs et leur engagement culturel, au-delà des simples aspects administratifs. Une population de 86 membres (dont le personnel de la FESC) a participé à cet événement italien, soit un panel significatif pour le but de cerner les identités plurielles de membres qui témoignent d'expériences culturelles vécues au sein de cet organe de gouvernance, puis de collecter quelques récits individuels quant au sens symbolique et institutionnel porté par leur adhésion. Enfin, nous analysons la posture du chercheur en sciences humaines et sociales quant à l'étude empirique de cet objet culturel et des choix méthodologiques impartis.

## 9.1. LES ITINÉRAIRES CULTURELS DU CONSEIL DE L'EUROPE : CONTOURS DU RÉGIME DE PATRIMONIALISATION EN RÉSEAU

Les Itinéraires culturels du Conseil de l'Europe (ICCE) s'inscrivent dans une dynamique politique dont le dessein est de construire une identité culturelle et patrimoniale européenne qui puise ses origines auprès d'une mosaïque d'acteurs de la société civile. Bien que lancés en 1987 par le Conseil de l'Europe, ces objets culturels sont longtemps

restés invisibles des politiques patrimoniales européennes et nationales. Il convient néanmoins de rappeler que les ICCE présentent une relative complexité d'interprétation (Berti, 2012) dans la mesure où ils reposent sur des projets d'excellence certifiés par le Conseil de l'Europe<sup>1</sup>. En outre, certains auteurs (Berti, 2012; Gaillard, 2015, 2017, 2018; Severo, 2018) montrent par leurs travaux une réelle difficulté à circonscrire cet objet culturel en vue d'en poser une définition, et ce, en raison de deux postures divergentes (gouvernance, acteurs).

Tout d'abord, le Conseil de l'Europe propose une définition théorique, juridique et généraliste qui consiste à délimiter la nature des projets pouvant prétendre à une certification. Ainsi, l'institution politique considère qu'un Itinéraire culturel doit être entendu comme un «projet de coopération culturelle, éducative, patrimoniale et touristique visant à développer et promouvoir un itinéraire ou une série d'itinéraires fondés sur un chemin historique, un concept, une personne ou un phénomène culturel de dimension transnationale présentant une importance pour la compréhension et le respect des valeurs européennes communes<sup>2</sup>» (Conseil de l'Europe, 2013).

Précisons qu'en 2019, le Conseil de l'Europe a certifié 38<sup>3</sup> itinéraires selon des critères institutionnels d'évaluation répondant à la définition proposée précédemment par cet organe de gouvernance. Il en ressort une pluralité de formes patrimoniales que nous souhaitons analyser selon la typologie des trois ensembles développés par Gaillard (2017). En premier lieu, les «itinéraires linéaires» renvoient à l'archétype de cet objet culturel contemporain: «[I]l faut [en] comprendre les itinéraires classiques, ou du moins ce qu'évoque le terme *itinéraire*, c'est-à-dire des chemins, des voies, dont le tracé est continu et que l'histoire a fixés comme chemin, souvent de pèlerinage» (Gaillard, 2017, p. 72).

---

1. «Les Itinéraires culturels du Conseil certifiés de l'Europe et les réseaux candidats font l'objet d'une évaluation pour obtenir la certification "Itinéraire Culturel du Conseil de l'Europe" délivrée par le Conseil d'administration de l'Accord partiel élargi sur les Itinéraires culturels (APE) qui est composé de représentants de chaque État membre de l'APE» (Conseil de l'Europe, 2013, <[https://search.coe.int/cm/Pages/result\\_details.aspx?ObjectId=09000016805cdaea](https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectId=09000016805cdaea)>, consulté le 8 septembre 2020).

2. Extrait de la résolution CM/RES(2013)66 confirmant l'établissement de l'Accord partiel élargi sur les Itinéraires culturels (APE) et adopté par le Comité des ministres du Conseil de l'Europe le 18 décembre 2013.

3. Les 38 Itinéraires culturels certifiés par le Conseil de l'Europe en 2019 sont: Chemins de Saint-Jacques de Compostelle, La Hanse, Route des Vikings, Via Francigena, Itinéraires de l'héritage al-Andalus, Route des Phéniciens, Route du fer dans les Pyrénées, Voies européennes de Mozart, Itinéraire européen du patrimoine juif, Itinéraire Saint-Martin de Tours, Sites clunisiens en Europe, Routes de l'olivier, Via Regia, Transromanica, Iter Vitis, Route européenne des abbayes cisterciennes, Route européenne des cimetières, Chemins de l'art rupestre préhistorique, Itinéraire européen des villes thermales historiques, Itinéraire des Chemins de Saint Olav, Route européenne de la céramique, Route européenne de la culture mégalithique, Sur les pas des Huguenots et des Vaudois, Atrium, Réseau Art Nouveau Network, Via Habsbourg, Itinéraire des empereurs romains et du vin du Danube, Itinéraires européens de l'Empereur Charles V, Destination Napoléon, Sur les traces de Robert Louis Stevenson, Villes fortifiées de la Grande Région, Routes des Impressionnistes, Via Charlemagne, Route du Rideau de fer, Route de la Libération de l'Europe, Route européenne du patrimoine industriel, Destinations Le Corbusier: Promenades architecturales, Chemins de la Réforme.

Selon cette première catégorie, nombre d'itinéraires furent créés à partir de routes ou de chemins historiques fréquentés par les pèlerins, dont les célèbres Chemins de Saint-Jacques de Compostelle, qui incarnent un idéal symbolique de circulation humaine à l'échelle européenne, du Moyen Âge à aujourd'hui. Cet itinéraire s'inscrit dans un processus que nous qualifions d'«hyper-patrimonialisé», en raison principalement d'une reconnaissance patrimoniale mondialisée (Organisation des Nations Unies pour l'éducation, la science et la culture [UNESCO], Conseil de l'Europe) et d'un attrait touristique dense (Jacobi, 2017), qui a fixé dans l'imaginaire collectif une représentation archétypale, immatérielle et mémorielle de la notion de «chemin» (Santos, 2017) et en prolongement de celle d'«itinéraire».

Puis, Marie Gaillard propose une seconde catégorie dénommée «itinéraire de sites» qui, selon elle, renvoie à «un ensemble de lieux en Europe reliés par une thématique patrimoniale commune, qu'elle soit historique, culturelle ou architecturale» (2017, p. 72). Parmi les 38 ICCE, nous relevons une série d'itinéraires monastiques (sites clunisiens, abbayes cisterciennes) constitués en réseau de sites géolocalisés à l'échelle européenne, comprenant toute trace matérielle (ruine, vestige, ensemble archéologique, etc.) reliée par un réseau de dépendances monastiques bénéficiant d'une documentation et de savoirs historiques. Notons que la qualification de site pointe un glissement sémantique (Brioso, 2018) vers un autre label à rayonnement international, à savoir celui découlant de la Convention du patrimoine mondial de l'UNESCO (1972). Au-delà des sites monastiques, cette seconde catégorie englobe d'autres types d'itinéraires, notamment ceux présentant des caractéristiques similaires d'un point de vue matériel, comme l'itinéraire «Atrium – Architecture des régimes totalitaires du XX<sup>e</sup> siècle dans la mémoire urbaine de l'Europe» ou «Route européenne des cimetières».

Enfin, le troisième type est qualifié d'«itinéraires combinés», définis par Gaillard comme «des itinéraires qui combinent à la fois des lieux et des chemins, ou bien qui agglomèrent des ensembles qui ne sont pas simplement des lieux» (2017, p. 72). En d'autres termes, ces itinéraires croisent plusieurs éléments de patrimoine (lieu, œuvre, objet, lien social, partage citoyen, etc.) qui seraient liés à des valeurs tissées au cœur de la construction d'un idéal de portée européenne. Cette triade définitionnelle qui caractérise la notion d'«itinéraire» proposée par Gaillard (2017) relève de l'observation des dynamiques de projets portés par des acteurs qui ont conduit à leur certification auprès du Conseil de l'Europe. Cette typologie, bien que pertinente par ses regroupements, ne s'attarde cependant pas directement sur les formes de patrimoine (matériel, immatériel, naturel), mais bien sur les projets des itinéraires et ce qu'ils recouvrent. Cette démarche tendrait, selon nous, vers une définition de la notion d'«itinéraire culturel» qui relèverait d'un statut patrimonial hybride, traditionnellement fondé

sur la notion de « patrimoine matériel », mais que nous souhaitons approfondir selon l'approche des régimes de patrimonialisation proposés par Davallon en tant que « façon spécifique de produire du patrimoine » (2015, p. 19). En effet, selon Jean Davallon, « [l]e patrimoine peut être considéré comme un statut reconnu par des personnes qui, pour diverses raisons, s'estiment être dépositaires d'objets qu'elles n'ont pas produits et auxquels elles accordent un intérêt tel qu'elles estiment qu'il convient de les garder pour les transmettre, alors même qu'il y a eu rupture, réelle ou symbolique, dans la transmission » (2015, p. 22).

Ce postulat théorique est à rapprocher de la patrimonialisation du point de vue de la logique sociale (Rautenberg, 2003) afin de « faire » construire la valeur patrimoniale, ou la patrimonialité, par le groupe social dont l'objet de patrimoine est issu. En ce sens, le patrimoine désigne un « capital de ressources spécifiques, singulières, destinées à assurer la perpétuation du groupe tout en alimentant une dynamique collective propre » (Rautenberg, 2003, p. 20).

Le projet d'itinéraire en tant qu'objet culturel s'insère donc dans un processus de patrimonialisation qui selon l'approche communicationnelle s'adosse à la mémoire collective (Tardy et Dodebei, 2015) entendue comme un « ensemble de savoirs [...] transmis à l'intérieur d'un groupe social par les membres du groupe eux-mêmes » (Davallon, 2015, p. 22). En d'autres termes, les savoirs sont collectés et organisés dans un itinéraire par les acteurs locaux en vue d'être transmis : ils semblent donc incarner un rôle majeur dans l'écriture de cet objet d'étude. En effet, l'approche ascendante orchestrée par la gouvernance nous amène, quant à elle, à confronter l'éclairage définitionnel de la notion d'itinéraire à une seconde posture, celle des acteurs qui témoignent d'une diversité de profils, bien qu'issus de la société civile.

Gaillard nomme les acteurs « porteurs de projets » qui, selon elle, se « regroupent au sein d'associations ou de fédérations d'associations des collectivités locales, des universités, des musées, des entreprises – tous types possibles de personnes morales ou publiques » (2017, p. 72) et qui sont eux-mêmes intégrés à un réseau en lien avec un Itinéraire culturel certifié par le Conseil de l'Europe. Cette typologie d'acteurs fonctionne grâce à une administration de gestion (association, fédération, etc.) et à un tissu de membres que nous étudierons à travers l'exemple de la Fédération européenne des sites clunisiens (FESC) en deuxième et troisième sections de ce chapitre.

Les acteurs des Itinéraires culturels jouent donc une fonction pivot dans la construction de la notion d'itinéraire, non plus selon une approche politique mais par la fabrique de sens qu'ils portent auprès d'éléments de patrimoine incarnant un itinéraire. Autrement dit, les acteurs repèrent, inventorient puis patrimonialisent les objets reliés à un itinéraire par la voie du réseau, car « ils opèrent déjà dans leurs

domaines respectifs, aussi bien la culture, la recherche, l'éducation, le patrimoine, l'environnement, l'aménagement du territoire, le tourisme, etc.» (Gaillard, 2017, p. 72). Cette dynamique en réseau par l'expérience culturelle de terrain des acteurs organise, selon nous, les articulations et la mise en œuvre des Itinéraires culturels selon un mode de régime de patrimonialisation spécifique, celui de la patrimonialisation en réseau, que nous souhaitons préciser.

C'est donc la notion de «réseau» déclinée sous un large spectre sémantique (chemin, route, site, itinéraire, *via*) qui détermine les Itinéraires culturels au-delà du caractère transnational (nord, sud, est, ouest) retenu par le Conseil de l'Europe. Jean-Pierre Wolff (2004) analyse la notion de «réseaux culturels» selon des dynamiques urbaines de partage de projets et d'expériences. D'après lui, les «réseaux culturels sont à la croisée des chemins entre les stratégies de différents acteurs appartenant aux cercles – économique, politique, administratif, idéologique, relationnel, voire affectif – et qui interviennent à divers degrés dans la politique culturelle des collectivités» (Wolff, 2004, p. 99). Ainsi, les Itinéraires culturels pourraient aisément être qualifiés de réseaux culturels au sens de Wolff sans que soient dénaturées les dynamiques patrimoniales mises en place par la pluralité d'acteurs européens œuvrant à leur reconnaissance. Pourtant, nous faisons l'hypothèse que c'est la mise en patrimoine (patrimonialisation) qui spécifie la notion de réseau appliquée aux ICCE entendus «[c]omme une opération de production d'événements, de pratiques ou de dispositifs culturels singuliers permettant la transmission dans le temps d'objets et/ou de pratiques accompagnés de leurs significations sociales, autrement dit de savoirs, d'expériences et de valeurs» (Davallon, 2015, p. 24).

Dans ce contexte, nous précisons notre démarche empirique pour analyser ces formes patrimoniales conçues en lien avec un réseau d'acteurs (membres) dotés d'expériences culturelles multiples. L'expertise des acteurs repose sur une expérience culturelle, au sens d'un capital partagé grâce à leurs parcours professionnels et aux échanges construits au sein d'un réseau de membres, dans le but d'obtenir ou de renouveler une certification européenne basée sur des critères d'évaluation établis dans le cadre de l'Accord partiel élargi sur les Itinéraires culturels<sup>4</sup> (APE). Ce cadre n'est pas sans soulever un certain nombre de questionnements méthodologiques de la part du chercheur qui construit une enquête qualitative sur un terrain international (Europe). Un numéro thématique de la revue *Netcom* consacré aux représentations numériques des Itinéraires culturels (Severo, 2018) pointe l'intérêt du questionnement méthodologique, tant théorique qu'empirique, à partir

---

4. L'Accord partiel élargi sur les Itinéraires culturels (APE) a été mis en place en 2010 par le Conseil de l'Europe. Il est basé sur deux résolutions – RM/Res(2013)66 et RM/Res(2013)67 – du Comité des ministres du Conseil de l'Europe. La Résolution RM/Res(2013)67 précise les règles d'octroi de la mention «Itinéraire culturel du Conseil de l'Europe».

d'une approche interdisciplinaire des sciences humaines et sociales et de nouveaux corpus de données numériques (Facebook, Instagram). Notre démarche se situe dans ce courant d'étude et a consisté à tenir compte de cette double articulation réflexive et expérimentale dans le but de confronter les points de vue, les tensions et les sens donnés aux éléments de collecte. Nous ne nous sommes pas tant intéressées au discours politique du Conseil de l'Europe qu'au relais discursif d'un tissu d'acteurs locaux, notamment celui d'un itinéraire porteur, c'est-à-dire l'entité administrative responsable de la mise en œuvre d'un itinéraire (FESC) et du dialogue qu'elle crée (ou non) avec ses membres. Ce millefeuille d'acteurs (itinéraire porteur, membre, membre associé, membre institutionnel) nous a semblé pertinent à étudier par le biais de dynamiques d'acteurs impliqués dans une fédération européenne, notamment celle des sites clunisiens. Selon nous, l'expérience culturelle accumulée par les acteurs tout au long de leur vie ou de leur carrière de membre éclaire la démarche empirique ascendante. En d'autres termes, elle met en question et étudie les sens donnés aux formes du patrimoine européen à travers la posture de l'acteur membre, lui-même affilié à un réseau élargi de portée européenne que nous précisons dans la section suivante.

## 9.2. EXPÉRIENCE CULTURELLE ET JEUX D'ACTEURS : L'EXEMPLE DE LA FÉDÉRATION EUROPÉENNE DES SITES CLUNISIENS (FESC)

L'enquête qualitative proposait dans un premier temps d'apporter un éclairage quant à l'identité de l'acteur membre, susceptible de nous renseigner sur les expériences culturelles des acteurs au sein du réseau de la FESC, tout en analysant les mécanismes du régime de patrimonialisation à l'œuvre. En outre, nous avons souhaité déterminer les représentations sociales (Rautenberg, 2003) que s'en forgent ces parties prenantes. Il s'est agi alors de réfléchir au rôle et au statut de ces acteurs au cœur de ce régime en réseau à travers la manière dont les acteurs les conçoivent. En d'autres termes, nous analysons comment ils situent et qualifient eux-mêmes leur participation aux activités de la Fédération européenne des sites clunisiens (FESC), le sens qu'ils lui accordent et leur positionnement vis-à-vis de celle-ci. Nous avons donc mené dix entretiens semi-directifs en face à face dans le but d'amener les acteurs à adopter une posture réflexive quant à leur qualité de membres actifs au sein de la FESC. Nous les avons notamment questionnés sur leur parcours personnel, leur projet initial d'adhésion, puis les avons invités

à commenter la relation qu'ils entretiennent avec la FESC, dans le but de collecter des récits et des témoignages de membres quant à l'ancrage de ces thématiques dans l'idée d'un réseau d'acteurs. Autrement dit, l'enquête étudie l'expérience culturelle des acteurs, elle-même collectée sous la forme de récits de membres.

Rappelons que selon l'approche méthodologique ascendante, l'acteur membre revêt *a priori* une agencéité élargie au sens sociologique, c'est-à-dire une capacité d'action propre (Giddens, 1987), mais aussi au sens philosophique de leur «puissance d'agir» (Ricœur, 2001) et au sens anthropologique de leur «capacité à générer un changement dans le monde» (Landry, 2010), en somme à agir sur un dispositif patrimonial: à le concevoir, à le réfléchir et à le mettre en œuvre. C'est là un présupposé empirique de cette enquête. De ce point de vue, nous partons du postulat que l'acteur est doté d'une telle capacité d'action, d'un pouvoir de décision et de mise en œuvre des processus patrimoniaux auquel il participe.

En effet, l'acteur «membre» est ici envisagé comme un acteur social, c'est-à-dire un individu représentant un groupe social donné et issu de celui-ci: investi auprès d'un site clunisien et de sa communauté sociale dans notre étude de cas. D'un point de vue sociosymbolique (Davallon, 1999), il est un praticien du patrimoine ou un producteur de patrimoine (Gravari-Barbas, 2014), c'est-à-dire celui qui vit et pratique le patrimoine, son détenteur (Bortolotto, 2008), ou encore celui qui témoigne d'un lien personnel, voire intrinsèque, à ce dernier. Or dans le contexte contemporain, «la fabrique du patrimoine ne se conçoit plus sans l'implication des sujets sociaux» (Pianezza, 2017, p. 10) reconnus comme ses détenteurs en vertu du rapport intime qu'ils entretiennent à celui-ci. Ainsi, l'acteur social intéressé à la cause patrimoniale doit être envisagé comme un actant, c'est-à-dire un individu qui a pris l'initiative de s'investir, sur le plan associatif ou professionnel, dans le but de promouvoir ce patrimoine (Glevarec et Saez, 2002). Dès lors se dessine un profil d'acteur engagé et militant, de type bénévole doté d'une posture de décideur, qui encourage, voire prescrit, la prise en compte de ses opinions dans les processus de construction patrimoniale. En effet, face à «l'émergence contemporaine [...] à la fois d'acteurs sociaux et de discours qui visent à renforcer un espace de décision sur ce qui doit être patrimonialisé et selon quelles modalités» (Tardy et Dodebei, 2015, p. 9), il est fréquent d'observer qu'un cadre normatif «légitime le rôle des nouveaux acteurs qui vont se positionner comme des interlocuteurs incontournables dans les programmes d'intervention patrimoniale» (Bortolotto, 2008, p. 34). Notre étude se situe donc dans le contexte contemporain d'un «changement de régime de patrimonialité, caractérisé par de nouveaux producteurs de patrimoine, de nouvelles valeurs, de nouvelles fonctions et significations ainsi que de nouvelles échelles patrimoniales» (Gravari-Barbas, 2014, p. 22).

Autrement dit, le contexte est celui d'une montée en voix de l'acteur social et d'une reconnaissance de son autorité grâce à son expérience culturelle capitalisée au sein des processus patrimoniaux. C'est en ce sens qu'il nous a semblé pertinent d'analyser les modalités de sa participation à de tels processus et la manière dont ces derniers transforment les régimes de patrimonialisation contemporains, notamment à partir de l'exemple des ICCE. Il s'est agi de comprendre les identités déclarées ou tacites des membres et la manière dont ils forment un « réseau d'acteurs » qui semble, selon nous, amener le chercheur à définir les mécanismes fonctionnels du régime de patrimonialisation en réseau de cet objet culturel.

L'enquête nous a alors permis de saisir deux types d'éléments éclairant le régime de patrimonialisation en réseau, d'une part l'identité (ou profil) des membres, elle-même construite sur l'expérience culturelle, que nous qualifions de plurielle voire d'hybride, et, d'autre part, les logiques d'appartenance des membres. Nous proposons d'étudier un profil d'acteurs du réseau de la FESC selon les dynamiques observées sur le terrain. Notons que si l'on tente de dresser une typologie des différents profils d'acteur membre, un premier constat se pose : le profil multicasquette de l'acteur membre et la manière dont il caractérise l'opérativité du régime de patrimonialisation en réseau. Nous souhaitons donc préciser la catégorie de l'acteur institutionnel à partir des données empiriques collectées par l'enquête qualitative.

Dans cette catégorie, nous rassemblons notamment les individus mobilisés en faveur d'un projet politique de mise en réseau des acteurs du patrimoine clunisien, dans une perspective de développement territorial ou touristicoéconomique. Dans le cadre de notre enquête, différents sous-profils d'individus sont apparus relever de cette typologie, comme certains agents employés par la Fédération, dont la mission principale concerne la gestion du réseau basée sur une expérience culturelle de type professionnel. En tant qu'association de membres, la FESC se présente comme un organe technique et administratif chargé de représenter le tissu européen des acteurs membres. Ainsi, les employés de cette structure sont qualifiés d'agents professionnels au service de leurs membres mais aussi, d'acteurs engagés dans la protection et la valorisation du patrimoine clunisien à l'échelle européenne. Par ailleurs, en tant qu'organisme la Fédération est également mandatée pour porter la voix des membres auprès des institutions locales, nationales et internationales, qu'il s'agisse des administrations départementales, régionales, ou du Conseil de l'Europe et de l'UNESCO. En somme, la Fédération se situe dans une sorte d'entre-deux, intervenant à la fois auprès des plus hautes instances institutionnelles telles que le Conseil de l'Europe, y jouant de plain-pied un rôle d'actant, et évoluant d'autre part en lien constant avec les membres et une diversité de praticiens du terrain. La FESC incarne, ici, la figure d'épicentre de réseau

ou de tête de réseau dans laquelle se dessine une polyvalence de compétences, de tâches et de missions de terrain. De la même manière, les membres du conseil d'administration de la Fédération évoluent dans une position de représentativité des membres et de médiation entre deux niveaux de rapport au patrimoine : celui du membre et celui des institutions. Par exemple, le président de la FESC cumule plusieurs fonctions officielles auprès de l'État français (député, siégeant ainsi à l'Assemblée nationale, après avoir occupé d'autres fonctions). Le choix de ce profil politique d'acteur au rang de président de la FESC illustre bien la vocation de gouvernance de cette dernière, tout en l'inscrivant dans une logique de représentation des associations de membres. Cette idée nous permet alors de mesurer la fonction d'intermédiaire, voire de médiateur politique que joue la Fédération, à l'interface entre les élus et les membres. Dans cette catégorie institutionnelle, nous pouvons situer un certain nombre d'acteurs satellites issus du corps politique et administratif traditionnel : élus et employés des collectivités territoriales investis selon différents degrés dans les activités de la FESC. Citons la participation d'une élue en région, sollicitée pour construire les relations transfrontalières avec l'Italie du Nord et faire progresser le dossier d'inscription des sites clunisiens sur la Liste du patrimoine mondial de l'UNESCO. Ces acteurs exercent donc des dynamiques de réseau selon une expérience culturelle de type politique et social de proximité.

Pour comprendre l'investissement des élus locaux des territoires, rappelons combien l'objet patrimonial a cela de particulier qu'il suscite l'établissement d'une relation mutuelle entre le corps politique et le groupe social :

Il est clair que c'est l'autorité de la mémoire [ici comprise comme la parole d'acteurs sociaux concernant le patrimoine] qui donne un statut au territoire [local administré par les élus], que si l'on peut effectivement définir, justifier et mettre en scène des mémoires, alors on a la possibilité de donner une réalité, de donner un sens à une action territoriale. De ce point de vue, le patrimoine sert à l'institution du territoire, lui donne un sens, d'où [...] [l']obligation pour les élus de travailler avec les associations du patrimoine (Saez, 2005, p. 62).

Il y a donc un bénéfice mutuel évident à mettre en relation les expériences culturelles des praticiens du patrimoine et des élus : la FESC se fait la médiatrice de cette rencontre, ainsi que l'espace de travail de leur collaboration.

Nous repérons alors une spécificité de circulation entre les catégories d'acteurs dans la mesure où la FESC se dessine comme un organe de mise en relation entre les individus, dont la vocation est de faciliter les échanges. De fait, la forme dynamique en réseau, ici en tant

qu'organe administratif de mise en lien, tend logiquement à fluidifier les frontières et les passages entre typologies d'acteurs. Or une telle porosité typologique des catégories de membres détermine la manière dont ces acteurs opèrent, au sein du régime de patrimonialisation en réseau, en interrelation constante entre les différents groupes, les profils et les expériences d'acteurs. Ici, on comprend à quel point l'acteur membre se fait structurant du fait de son expérience au sein du régime de patrimonialisation en réseau.

### 9.3. LOGIQUES SYMBOLIQUES D'APPARTENANCE ET D'ADHÉSION DES ACTEURS À LA FESC

Une fois l'identité et l'expérience de l'acteur «membre» posées, il nous faut sonder son projet d'adhésion mais aussi celui de faire adhérer d'autres acteurs autour de valeurs communes et de projets fédérateurs (inscription UNESCO), en lien avec les logiques d'appartenance à la FESC. Ce sont les entretiens réalisés auprès des représentants des sites patrimoniaux membres de la FESC et une série de documents fournis par le bureau de la Fédération qui ont éclairé les logiques d'adhésion des membres. Celles-ci nous permettent alors de pointer les mécanismes de fonctionnement qu'ils conditionnent, soit l'opérativité du régime de patrimonialisation en réseau. Ce qui apparaît le plus fortement, c'est un principe de coopération entre les différents acteurs du réseau. Toutefois, ce principe est bousculé par des tensions entre les acteurs qui présentent, d'une part, des logiques de travail hétérogènes (associatives et locales) et, d'autre part, des injonctions issues de l'affiliation institutionnelle du site patrimonial à un collectif plus large, à savoir la FESC elle-même, et par extension l'organisme européen qui administre la certification ICCE, le Conseil de l'Europe. Or cette tension semble constitutive de la manière dont le régime de patrimonialisation opère.

Un premier repérage nous permet de situer le creuset identitaire qui sous-tend les logiques d'adhésion des membres de la Fédération et la démarche de promotion qui l'accompagne. Fondée en 1994, la FESC regroupe un ensemble de sites patrimoniaux dits clunisiens. Ils acquièrent le statut de membre en vertu de leur affiliation historique à l'abbaye de Cluny, laquelle leur permet de documenter, de justifier, puis de revendiquer une appartenance à la FESC. Cette documentation retrace en partie l'expérience culturelle des membres affiliés à un site clunisien. Notons que les critères de sélection des membres stipulent qu'un candidat est «reconnu comme [...] site clunisien par

son rattachement direct ou par des liens privilégiés avec l'abbaye de Cluny<sup>5</sup>». Cette filiation d'ordre matériel est fondée sur la trace d'un patrimoine bâti lié à l'histoire clunisienne, mais aussi immatérielle, reposant sur un esprit et une identité clunisiens partagés entre ses membres. En effet, pour être considéré comme clunisien, le site affilié doit témoigner dans le temps de relations soutenues avec l'ordre de Cluny et justifier d'une appartenance à une communauté de valeurs. Cela nous pousse à nous interroger sur la nature du lien qui unit les membres entre eux et de celui qui les rattache à l'entité administrative qui les regroupe, la FESC. L'adhésion à cet organe est présentée comme un projet permettant de recouvrir une identité propre qui a toujours existé, de rallier une communauté de rattachement naturelle, de partager une expérience culturelle clunisienne, de rétablir institutionnellement une continuité historique d'appartenance à ce collectif, jusqu'alors reconnue informellement par la mémoire collective. Ce constat nous pousse à nous questionner sur la nature du réseau formé par la FESC, défini selon une double posture : en tant que regroupement juridique fondé sur une réalité historique, attestée par des documents administratifs, mais aussi en tant que collectif, soudé par une filiation symbolique, clunisienne. Rappelons que la formule « site clunisien » a été inventée récemment par la Fédération pour répondre à la complexité définitionnelle des ICCE et rendre ainsi visible ou dicible une identité collective jusqu'alors difficile à saisir :

Qu'est-ce qu'un *site clunisien* ? Cette question, d'apparence simple, se révèle plus complexe quand on en cherche les réponses. En effet, avant la naissance de la Fédération, en 1994, le terme « site clunisien » n'est jamais utilisé. On trouve des occurrences telles que *prieuré clunisien*, *monastère clunisien*, *abbaye clunisienne*, ramenant toujours à un lieu habité par une communauté monastique. Or, qui s'intéresse à la question se rend vite à l'évidence que le patrimoine foncier des moines de Cluny n'est pas constitué que de monastères. La Fédération propose donc ses propres définitions, validées par les membres de son comité scientifique, qui lui permettent, en conformité avec la réalité historique, de bâtir un réseau culturel qui ne soit pas d'inspiration *stricto sensu* monastique. [...] Le réseau clunisien ne se limite en effet pas aux seuls monastères<sup>6</sup>.

Pour gagner en légitimité, l'identité clunisienne, telle qu'elle est mise de l'avant par les membres de la Fédération, est alors située dans le temps : les discours recueillis s'attachent à démontrer son historicité,

---

5. D'après un document énumérant les « modalités d'adhésion 2019 ». Ce dernier a été aimablement mis à notre disposition par la FESC, ainsi que les autres documents cités dans ce chapitre.

6. FESC : <<http://www.sitesclunisiens.org/category-13-0-apprehender-la-diversite-de-l-heritage-clunisien>>, consulté le 14 août 2020.

son épaisseur temporelle, en soulignant l'existence continue de réseaux de relations entre lieux, individus et entités par leur lien de proximité, qu'il soit patrimonial, politique ou symbolique. La revendication d'une identité commune devient alors le critère qui permet de décréter l'affiliation à la Fédération, ensuite justifiée selon le leitmotiv du «réseau» formé, au sens d'un tissu de relations basées sur des expériences culturelles partagées. Or, si l'on approfondit les logiques d'appartenance des sites membres, c'est-à-dire les membres propriétaires d'un site clunisien, nous pouvons constater combien elles s'inscrivent dans le prolongement de cette identité clunisienne que nous souhaitons préciser. Ici, les motivations s'orientent vers la mise en lien avec l'ensemble des autres membres de la FESC. C'est une première logique communicationnelle qui se fait jour et semble organiser les relations et les travaux communs entrepris, dans un esprit d'expériences et de coopération collective, puisque la plupart des activités proposées aux membres consistent en des rassemblements (voyages, assemblées générales) destinés à agir comme arènes de discussions et de réflexions partagées sur les (bonnes) pratiques de chacun, un espace de réflexivité en somme. Nous retenons alors trois types de projets qui poussent les acteurs à adhérer et qui semblent converger vers une telle logique communicationnelle. Ces trois types de projets peuvent être indépendants ou concomitants selon le membre, définissant dans le premier cas la motivation initiale à adhérer à la Fédération, puis dans le second cas, une étape du processus d'adhésion, et dans le troisième cas, les finalités recherchées par l'adhésion.

Le premier rejoint le schéma identitaire dessiné plus tôt : il concerne le projet de cultiver l'esprit de famille à l'ordre de Cluny, nous invitant à caractériser de manière symbolique la relation des membres à la FESC et par extension la définition d'un réseau de type ICCE. Les membres disent partager des «valeurs communes» (entretien, 2019). Se dessine alors l'image de la Fédération sur le modèle d'un portrait de famille : la terminologie employée dans les entretiens fait référence aux autres membres en tant que «cousins» (entretien, 2019) et évoque le modèle d'une généalogie appuyant la représentation du réseau comme foyer d'une identité collective clunisienne. Certains membres rapportent ainsi avoir adhéré au nom de cette fraternité «pour [...] connaître d'autres expériences... ç'a été au début une grande famille. [...] Au début on se reconnaissait tous, on se rencontrait tous, voilà, c'est vrai que c'est une grande famille» (entretien, 2019).

Cette logique d'appartenance qui tend à rejoindre, voire à retrouver une «famille» patrimoniale (entretien, 2019), conditionne les mécanismes de travail au sein du réseau, puisqu'elle produit du lien entre ses acteurs.

Émerge alors un second type de projet lié à la mise en œuvre des activités du réseau. Les membres décrivent la Fédération comme cet organisme qui construit les *«liens entre personnes ou institutions partageant des connaissances»*, selon des *«intérêts communs, [un] partage de compétences, de passions et de valeurs et un but commun»* (entretien, 2019). Il ressort des entretiens l'idée d'une communauté clunisienne qui permettrait de caractériser plus finement la forme du réseau selon le regard porté par les acteurs sur ce dernier. Ici, les acteurs enquêtés soulignent la perspective de nourrir des échanges, de réaliser un partage d'expériences, de bonnes pratiques en matière de médiation et de communication patrimoniales. Il y a là le projet de construire et d'entretenir le dialogue, à la fois dans l'idée de soutenir la pratique professionnelle de chacun, de l'enrichir, dans une perspective sociale et européenne. Les membres parlent alors de cultiver le lien, de favoriser la *«coopération»* (entretien, 2019): *«On s'est vu à la dernière assemblée générale, se sont engagées des discussions, des conversations, on a dit: "Tiens on pourrait travailler ensemble." Et on les a invités [...] donc ça c'est primordial. Et puis surtout de capter des expériences qui ont été testées ailleurs, qui ont marché, qui n'ont pas marché et ça nous permet de recentrer un peu nos actions»* (entretien, 2019).

La participation au réseau s'opère à partir d'une expérience sociale en soi, une expérience culturelle relationnelle favorisant donc l'échange de proximité entre les membres.

Enfin, une troisième catégorie de projet, que nous percevons en particulier chez les membres professionnels, décrit un projet d'adhésion lié à la possibilité de conquérir un surcroît de visibilité de leur site ou d'*«accroître la notoriété»* du site clunisien: *«[C]'est pour ça qu'on est rentré là-dedans, pour pouvoir justement promouvoir, pour pouvoir se faire connaître»* (entretien, 2019).

De manière générale, l'appartenance à un organe plus vaste comme celui de la FESC, par exemple, doit faciliter pour ses membres la mise en tourisme de leur site, selon une logique de développement territorial, au moyen d'une déclinaison de la marque «FESC» ou «site clunisien». L'appartenance à un réseau pourra selon certains enquêtés décupler l'effet de ses actions, en redoubler l'efficacité. En d'autres termes, nous disent les membres interrogés, l'adhésion facilite une mise en réseau, au sens d'une alliance de pairs, capable d'accompagner la mise en communication du site.

Cette première logique d'appartenance nous invite à discerner une opérativité communicationnelle du régime de patrimonialisation en réseau, au sens où la mise en relation et le travail mutuel des acteurs constituent à la fois son mode opératoire de fonctionnement, sa visée et sa finalité: *«Moi, je pars du groupement humain, je pense que c'est*

*essentiel. D'ailleurs [...] pour moi c'est le réseau qui est au centre qui va vers les sites qui se relient entre eux [...] parce que pour nous c'était important et parce qu'on s'en est pas mal servi, c'est l'expertise historique et ça nous a permis d'éviter de faire des erreurs»* (entretien, 2019).

Lors des entretiens, les acteurs désignent le réseau comme un espace de partage qui repose sur la coopération et l'expérience culturelle des membres des sites clunisiens, préférant les rencontres entre les itinéraires, plutôt que les «*grand-messes*» pour lesquelles ils sont périodiquement convoqués par les institutions européennes. Les membres nous disent ainsi rechercher cette fabrique artisanale du patrimoine «*en famille*» telle qu'elle est rendue possible par les ICCE, dans «*un rejet du fonctionnement technocratique [...] tout autant [que d'une] forme de désenchantement*» (Gaillard, 2017, p. 75) vis-à-vis de certaines institutions européennes.

Nous repérons enfin une seconde logique visant à favoriser les dynamiques institutionnelles au sein du réseau. En effet, la Fédération accorde une large part aux adhésions institutionnelles, issues des collectivités territoriales, qui semblent être amenées à croître si l'on considère les récentes orientations et mesures juridiques concrètes de la Fédération en ce sens: «*En 2015 [...], la révision de la gouvernance de notre Fédération, engagée depuis de nombreux mois, est arrivée à son terme*» (FESC, 2015). On trace ensuite l'historique de ce trait d'évolution:

Les trois moteurs initiaux de la Fédération furent simultanément les collectivités locales (communes essentiellement) les associations patrimoniales ou culturelles et les particuliers. Ces derniers, fêrus d'histoire ou d'architecture, ne purent, malgré leur nombre, s'imposer. Les statuts de 2016 ne firent qu'entériner leur effacement, ce collège ne participe pas à ces élections. Pour leur permettre une représentativité à la hauteur de leurs compétences, nous les incitons vivement à adhérer à une association promouvant un site clunisien (FESC, 2016).

Au terme de cette discussion, l'enquête a permis de faire émerger l'idée du réseau, tant dans la posture que les liens des acteurs patrimoniaux à travers une structure associative (FESC) que dans le mode définitionnel et opératoire d'un régime de patrimonialisation singulier, propre à l'objet «*Itinéraire culturel*» à partir de l'exemple des sites clunisiens.

En effet, l'enquête qualitative a pointé l'étude des dynamiques patrimoniales en réseau, et le sens interprétatif que les acteurs lui accordent. Nous avons notamment montré combien cette notion véhicule pour les membres d'une fédération européenne un certain nombre de valeurs sociales et patrimoniales, en tant qu'espace de citoyenneté, d'expé-

riences culturelles, d'échanges et de coopération. Il apparaît alors clairement que l'appartenance à un réseau est associée à une récompense, également qualifiée de reconnaissance patrimoniale à l'échelle individuelle et collective, en tant que site dit clunisien.

Les modalités d'appartenance observées lors de notre enquête selon des logiques d'adhésion à la FESC doivent alors se lire comme une forme de patrimonialisation, d'autant plus forte symboliquement qu'il ne s'agit pas seulement de se voir attribuer un statut patrimonial, mais de bénéficier du prestige de la marque clunisienne et de la fierté ressentie d'appartenir à une communauté patrimoniale de type familial : l'acteur membre intègre un réseau social et patrimonial entendu en tant que famille patrimoniale légitime et fédératrice. Ainsi, le réseau sous-tend pour ses membres l'idée d'un rassemblement d'acteurs, recherché comme tel, et doté d'un statut élargi (Europe). Ici, le réseau désigne d'une part l'objet patrimonial en jeu, celui de l'Itinéraire culturel, entendu comme un espace de mise en relation des acteurs ; d'autre part, il désigne son mode opératoire, c'est-à-dire la manière dont il opère sur le terrain selon une méthodologie singulière et un processus de construction patrimoniale à partir d'une mise en relation. C'est donc en ce sens qu'il se donne à voir comme un régime de patrimonialisation singulier : plus qu'un processus articulé autour d'un objet culturel, il propose « une façon spécifique de produire du patrimoine » (Davallon, 2015, p. 29).

Enfin, le régime de patrimonialisation en réseau désigne selon nous un processus communicationnel de mise en relation d'acteurs sociaux du patrimoine visant à construire du lien à mesure qu'il produit le patrimoine. Ce serait l'opérativité de ce régime, la manière dont il se met en œuvre et la finalité qu'il poursuit. L'exemple d'un réseau d'Itinéraire culturel, comme celui de la FESC, a permis d'analyser les mécanismes de ce processus. En tant que chercheurs à l'écoute des acteurs membres, de leur manière dont ils vivent ce réseau, dont ils le racontent et dont ils décrivent son opérativité et son sens symbolique, nous avons tenté de comprendre comment il se donne à voir par la recherche et la mise en œuvre d'une communauté patrimoniale basée sur l'expérience culturelle de ses membres, en réactivant ou en reconnaissant des liens entre membres géographiquement éloignés autour d'un patrimoine partagé. Par ailleurs, une telle communauté patrimoniale permet d'étudier la construction idéologique de la Fédération : d'un point de vue symbolique, elle se traduit sur le plan des logiques d'adhésion des membres aux réseaux d'associations patrimoniales, puisque celles-ci sous-tendent un certain nombre de valeurs partagées à travers le projet de rejoindre un collectif : un réseau d'acteurs. Marie Gaillard (2017) rappelle en ce sens combien l'idée du réseau peut se penser comme un projet lié à une utopie. C'est alors cela qui conditionne sa manière d'opérer : le fondement symbolique, l'attachement des membres à leur

famille clunisienne confère son assise au collectif formé par les réseaux d'acteurs. C'est là, d'un point de vue symbolique, l'un des mécanismes les plus signifiants qui ressort du régime de patrimonialisation en réseau et qui conditionne sa mise en œuvre, notamment sur le mode d'une mise en relation entre les acteurs.

## BIBLIOGRAPHIE

- BERTI, É. (2012). *Itinerari Culturali del Consiglio d'Europa. Tra ricerca di identità e progetto di paesaggio*, Florence, Firenze University Press.
- BORTOLOTTO, C. (2008). « Les enjeux de l'institution du patrimoine culturel immatériel – Compte-rendu du séminaire organisé au *Laboratoire d'anthropologie et d'histoire de l'institution de la culture* (Lahic) (2006-2008) », *Culture et Recherche*, (116-117), p. 32-34.
- BRIANSO, I. (2018). « Les "sites clunisiens" vs Clunypedia: un inventaire patrimonial réinventé? », *Netcom*, 32(3-4), p. 347-354.
- BRIANSO, I. et F. RIGAT (dir.) (2019). *Culture et Musées*, (33), « La fabrique des patrimoines européens au XXI<sup>e</sup> siècle ».
- CONSEIL de l'Europe (2013). *Résolution CM/Res(2010)53 instituant un Accord partiel élargi sur les Itinéraires culturels*, <[https://search.coe.int/cm/Pages/result\\_details.aspx?ObjectID=09000016805cdaea](https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016805cdaea)>, consulté le 8 septembre 2020.
- DAVALLON, J. (1999). *L'exposition à l'œuvre. Stratégies de communication et médiation symbolique*, Paris, L'Harmattan, coll. « Communication ».
- DAVALLON, J. (2006). *Le don du patrimoine: une approche communicationnelle de la patrimonialisation*, Paris, Hermès Science-Lavoisier.
- DAVALLON, J. (2015). « Mémoire et patrimoine: pour une approche des régimes de patrimonialisation », dans C. Tardy et V. Dodebei (dir.), *Mémoire et nouveaux patrimoines*, Marseille, OpenEdition Press, p. 21-41.
- FESC, (2015). Rapport d'activité.
- FESC, (2016). Rapport d'activité.
- GAILLARD, M. (2015). *De la construction à la diffusion du patrimoine européen dans les réseaux transnationaux: processus d'appropriation, de médiation et de transmission dans les itinéraires culturels du Conseil de l'Europe*, thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, Lille, Université de Lille.
- GAILLARD, M. (2017). « Les itinéraires culturels du Conseil de l'Europe: entre européanité revendiquée et utopie européenne », *Hermès*, (77), p. 71-77.
- GAILLARD, M. (2018). « Les Itinéraires Culturels du Conseil de l'Europe: une approche de la "marque" entre uniformisation et différenciation dans les représentations graphiques », dans M. Regourd (dir.), *Marques muséales*, Bayonne, Institut Universitaire de Varenne, p. 261-272.
- GIDDENS, A. (1987). *Social Theory and Modern Sociology*, Cambridge, Polity Press.
- GLEVAREC, H. et G. SAEZ (2002). *Le patrimoine saisi par les associations*. Ministère de la culture – DEPS, coll. « Questions de culture ».
- GRAVARI-BARBAS, M. (dir.) (2014). *Nouveaux défis pour le patrimoine culturel*, rapport final des travaux du consortium Patrimoine(s), entre Territorialisation et Mondialisation (PA.TER.MONDI).
- JACOBI, D. (2017). « Homo turisticus. La détection culturelle à l'ère du tourisme de masse », *Communication & langages*, (191), p. 15-27.
- LANDRY, J.M. (2010). « Repenser la norme, réinventer l'agencéité: entretien avec Saba Mahmood », *Anthropologie et Sociétés*, 34(1), p. 217-231.

- PIANEZZA, N. (2017). *La patrimonialisation selon l'immatériel ou la mémoire agissante : circulations des savoirs en contexte partenarial de production audiovisuelle*, thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, Avignon, Université d'Avignon.
- RAUTENBERG, M. (2003). *La rupture patrimoniale*, Bernin, À la croisée.
- RICGEUR, P. (2001). *Le Juste II*, Paris, Esprit.
- SAEZ, G. (2005). « Patrimoine et associations », *Espaces et Sociétés*, 23, p. 59-62.
- SANTOS, X.M. (2017). « La construction touristique des Chemins de Saint-Jacques-de-Compostelle en Espagne : acteurs, regards et contradictions », *Sud-Ouest européen*, (43), p. 7-19.
- SEVERO, M. (dir.) (2018). *Netcom*, 32(3-4), « Itinéraires culturels et représentations numériques ».
- TARDY, C. et M. GAILLARD (2018). « Mises en représentation de l'itinéraire culturel européen sur Facebook : entre banalité et géopolitique », *Netcom*, 32(3-4), p. 263-286.
- TARDY, C. et V. DODEBEI (dir.) (2015). *Mémoire et nouveaux patrimoines*, Marseille, OpenEdition Press.
- TORNATORE, J.L. (dir.) (2019). *Le patrimoine comme expérience. Implications anthropologiques*, Paris, Maison des sciences de l'homme.
- TURGEON, L. (2010). « Introduction. Du matériel à l'immatériel. Nouveaux défis, nouveaux enjeux », *Ethnologie française*, 40(3), p. 389-399.
- WOLFF, J.-P. (2004). « Réseaux de villes et réseaux culturels dans l'Ouest », *Noroi*, (190), p. 97-109.

# RÉSUMÉS

## DES CONTRIBUTIONS

### **Pascale Ancel**

En s'appuyant sur une étude consacrée au public de dix musées du département de l'Isère (France) à la lumière des travaux d'Erving Goffman, la contribution s'intéresse à la relation d'enquête qualitative lorsque celle-ci est établie au téléphone. Dégagée des principaux marqueurs sociaux visibles dans l'enquête de terrain, la relation téléphonique serait caractérisée par une forme de convivialité et semblerait moins intimidante que les entretiens en face à face. Les conditions de réalisation des entretiens n'étant pas sans effet sur la qualité des paroles ainsi recueillies, cette contribution engage la discussion pour comprendre si l'entretien téléphonique permet un type particulier de connaissance à propos de l'expérience culturelle du visiteur.

### **Florence Andreacola**

En prenant appui sur une recherche exploratoire en cours sur les productions et les partages d'images lors d'une visite d'un musée, nous évaluons la pertinence des techniques d'analyse par apprentissage automatique pour accéder aux expériences de visite de publics actifs sur les réseaux sociaux numériques. Cette contribution s'inscrit dans le contexte d'une numérisation généralisée des pratiques professionnelles et sociales, accompagnée par la production de grands jeux de données et d'une machinerie d'analyse et de traitement informatique qualifiée d'«intelligence artificielle». Nos analyses reposent sur une recherche interdisciplinaire menée à Grenoble par des chercheurs en muséologie et en informatique.

## **Brigitte Auziol**

Dans la perspective de la mise en évidence de ce que nous appelons l'«intention de l'exposition», c'est-à-dire l'effet susceptible d'être produit par le dispositif lors de la visite, nous inventons une figure particulière : le chercheur-visiteur. Celui-ci vit une expérience culturelle où il épouse simultanément deux rôles, celui de visiteur-public et celui de chercheur engagé dans la situation. Nous présentons le cadre théorique et pratique de cette démarche singulière de recherche qui convoque des savoirs issus de la phénoménologie et du pragmatisme. Nous décrivons aussi les outils méthodologiques dont se dote le chercheur-visiteur afin de décrire son expérience de visite et d'exploiter analytiquement le corpus qui en résulte.

## **Isabelle Brianso et Nolwenn Pianezza**

Cette contribution étudie les Itinéraires culturels du Conseil de l'Europe en tant que réseaux d'acteurs engagés dans l'activation d'un processus récent de patrimonialisation. Les itinéraires se présentent comme un ensemble de traces physiques (route, chemin, voie) et culturelles en Europe auxquelles se greffent des témoignages mémoriels. Ils se caractérisent par des dynamiques patrimoniales qui sont à la fois opérées par la gouvernance (Conseil de l'Europe) et par un tissu d'acteurs investis dans un processus de certification (label). L'article se questionne autant sur la réflexivité opérationnelle de l'acteur «membre» au sein d'un réseau actif, géré par un organe administratif (fédération) responsable d'un Itinéraire culturel, que sur les liens tissés entre les membres et ce qu'ils recherchent par cette mise en réseau d'un point de vue collectif (réseau) et individuel (acteur). À ce titre, l'article rend compte d'une enquête de terrain réalisée en Italie (avril 2019) auprès d'un corpus d'acteurs «membres», adhérents associatifs dotés de statuts pluriels, auprès de la Fédération européenne des sites clunisiens (FESC). L'enquête analyse leurs profils professionnels, leurs projets d'adhésion et les biographies de membres engagés au sein de cette «tête de réseau» européenne de sites clunisiens, dont l'originalité repose sur une diversité d'expériences culturelles vécues par ces acteurs.

## **Anik Meunier, Jason Luckerhoff et François Guillemette**

Ce chapitre s'intéresse aux entretiens de recherche qualitative et traite précisément de cet outil de collecte de données au sein des musées afin de cerner la richesse de l'expérience culturelle qui y survient. Les auteurs cherchent notamment à clarifier les différents attributs propres à l'entretien de recherche qualitative. Par un état de l'art de la question des entretiens inductifs, en sciences humaines et sociales de manière générale et, plus particulièrement, en muséologie, le texte soulève les différentes caractéristiques et les exigences de recueillir des données

dans des lieux culturels. En outre, il révèle les défis que renferme l'étude des visiteurs de musées. Toute démarche de recherche oblige des exigences méthodologiques qui s'imposent dans la collecte de données et conséquemment dans leur analyse. La première section du texte vise à définir et à circonscrire l'entretien de recherche qualitative. Elle traite de l'objet sur lequel les données sont recueillies, de la nature individuelle ou collective de l'entretien et de ses spécificités. La deuxième section s'intéresse aux principes théoriques qui sous-tendent l'entretien de recherche qualitative : la non-directivité, la considération positive d'autrui, l'ouverture et la souplesse, le guidage et la profondeur y sont traités. Pour finir, les auteurs concluent en proposant une discussion critique afin de déterminer s'il est possible de considérer que les entretiens animés auprès des visiteurs de musées répondent aux exigences qui les caractérisent.

### **Marie-Sylvie Poli**

La problématique de l'expérience culturelle de la visite au musée est traitée dans une perspective muséologique en prenant comme point de départ cette simple question : que signifie être chercheur à l'écoute en muséologie ? L'éventail des réponses est varié du point de vue tant épistémologique que critique, ce qui induit un plan en trois sections : la première montre que les protocoles qualitatifs d'entretien permettent au chercheur de faire émerger de précieux éléments de compréhension de l'expérience de visite pour que le visiteur se connaisse mieux lui-même (effet réflexif de l'interview) et que le musée connaisse mieux la complexité de toute situation de visite (effet évaluatif du discours sur le musée). La deuxième section postule un visiteur expert de son expérience de visite et de son discours subjectif à propos de cette expérience généralement complexe. Elle est l'occasion de s'attarder sur des questions de méthodologie de l'enquête qualitative, d'en faire une discussion critique. La troisième section évoque pourquoi le numérique offre déjà et offrira plus encore à l'avenir de nouveaux outils méthodologiques de recherche pertinents en muséologie de la réception. Enfin, on propose que le chercheur à l'écoute de l'expérience culturelle au musée s'intéresse aux œuvres qui, dans la littérature contemporaine, prennent pour sujet l'expérience de visite vécue soit par le narrateur, soit par l'auteur en personne.

### **Éric Triquet**

En prolongement de l'exposition *Camargue: archéologie et territoire*, le Musée départemental Arles Antique propose un parcours hors les murs en Camargue à ses visiteurs équipés d'un dispositif mobile géolocalisé de type téléphone intelligent sous forme de « bulles sonores ». L'étude présentée ici propose de donner la parole à certains

de ces visiteurs-promeneurs à partir de deux séries de questionnements. La première porte sur les usages du dispositif : comment ces visiteurs-promeneurs se saisissent-ils du dispositif sonore proposé ? Quelles modalités d'utilisation privilégient-ils ? Quels sont les leviers et freins techniques à l'utilisation du dispositif ? La seconde explore plus précisément la réception : quelles interactions les visiteurs parviennent-ils à nouer entre les éléments visuels et sonores ? Quelles représentations de la Camargue construisent-ils à l'issue de leur parcours ? Ces dernières s'en trouvent-elles confirmées, enrichies ou, au contraire, infléchies, voire transformées par les informations apportées par les bulles sonores ? La collecte de données a fait appel à un dispositif particulier qui s'apparente à un comité de visiteurs. Cette forme d'expression libre et spontanée nous est apparue particulièrement adaptée au recueil de témoignages, commentaires et avis des participants.

### **Jean-Christophe Vilatte et Céline Schall**

Visiter une exposition est une expérience singulière, difficile à saisir, qui dépend d'une multitude de composantes, dont les dispositifs de médiation. Ces derniers dévoilent au visiteur la signification que l'exposition est censée produire. Afin de mieux caractériser leur rôle sur l'expérience de visite, nous avons décidé de comparer les effets de deux dispositifs (visite avec tablette numérique et visite guidée), dans le cadre de l'exposition permanente *The Family of Man* (château de Clervaux – Grand-Duché de Luxembourg). Il s'agira d'expliquer les raisons qui nous ont poussés à retenir un tel protocole, d'en montrer l'intérêt (la conscientisation de l'expérience), d'évoquer les limites de cette approche et de montrer ce qu'elle a pu produire du point de vue de la compréhension de l'expérience de visite.

### **Olivier Zerbib**

De quoi sont faites les expériences des usagers dans une bibliothèque moderne ? Comment en rendre compte et les étudier, en tenant compte de la diversité des missions que se donnent ces institutions culturelles aujourd'hui ? De quoi est fait le quotidien des usagers, et en quoi ce dernier intéresse-t-il le chercheur quand ce qui paraît promettre des ruptures et des accélérations dans les dynamiques d'usages semble poindre à l'horizon ? Reposant sur les matériaux d'enquête de plusieurs études conduites de 2014 à 2019 auprès des publics et des professionnels de bibliothèques publiques françaises, cette contribution explore la diversité des pratiques accueillies au sein de ces équipements, la dynamique de leurs évolutions ainsi que quelques-uns des problèmes de méthodes qui se posent à ceux qui tentent de les analyser.

# NOTICES BIOGRAPHIQUES

**Pascale Ancel** est maîtresse de conférences de sociologie à l'Université Grenoble Alpes (France) et membre du LARHRA (Laboratoire de recherches historiques Rhône-Alpes, Unité mixte de recherche 5190). Ses recherches s'inscrivent dans le cadre d'une sociologie des œuvres (plus particulièrement pour les arts plastiques contemporains). Elle est membre du comité de rédaction de la revue *Culture et Musées*. Elle a conduit plusieurs études consacrées à la réception d'expositions par les publics de musées d'art ou d'histoire.

[pascale.ancel@univ-grenoble-alpes.fr](mailto:pascale.ancel@univ-grenoble-alpes.fr)

**Florence Andreacola** est maîtresse de conférences de sciences de l'information et de la communication à l'Université Grenoble Alpes (France). Elle enseigne la communication et les médias numériques. Elle est membre du Groupe de recherche sur les enjeux de la communication (GRESEC). Elle s'intéresse particulièrement au musée et à la culture numérique. Elle fait partie du comité de rédaction de la revue *Culture et Musées*, pour laquelle elle a codirigé avec Milad Doueïhi le numéro 35, « Musée et mondes numériques ».

[florence.andreacola@univ-grenoble-alpes.fr](mailto:florence.andreacola@univ-grenoble-alpes.fr)

**Brigitte Auziol** est professeure certifiée en arts appliqués et docteure en sciences de l'information et de la communication. Elle enseigne à l'Université de Nîmes (France). Elle est coresponsable du master *Métiers de l'enseignement, de l'éducation et de la formation*, parcours « Arts appliqués ». Ses travaux de recherche portent sur l'exposition, la médiation et la didactique du design. Designer diplômée de l'École nationale supérieure des arts décoratifs (ENSAD) de Paris, elle a été directrice de création au début de sa carrière professionnelle.

[brigitte.auziol@unimes.fr](mailto:brigitte.auziol@unimes.fr)

**Isabelle Brianso** est maîtresse de conférences de sciences de l'information et de la communication à Avignon Université (France), rattachée au Centre Norbert Elias (Unité mixte de recherche 8562). Ses travaux de recherche portent sur les discours et l'analyse des processus de patrimonialisation dans un contexte de labellisation internationale (UNESCO, Conseil de l'Europe). Ancienne boursière Marie Curie (IEF, 2011) à l'Université autonome de Barcelone (Espagne), elle a participé à de nombreux projets européens (FP7, H2020, Erasmus +) sur les dynamiques de patrimonialisation en Europe et dans le monde. Elle a récemment codirigé un numéro de la revue *Culture et Musées* (2019) avec Françoise Rigat (Université de la Vallée d'Aoste, Italie) sur la fabrique des patrimoines européens au XXI<sup>e</sup> siècle.

isabelle.brianso@univ-avignon.fr

**François Guillemette** est professeur titulaire au Département des sciences de l'éducation à l'Université du Québec à Trois-Rivières et professeur associé à l'Université de l'Ontario français. Il est aussi membre du Laboratoire de recherche sur les publics de la culture. Il dirige l'Observatoire de la pédagogie en enseignement supérieur et anime des ateliers sur la recherche qualitative dans différentes universités francophones

guillefr@uqtr.ca

**Jason Luckerhoff** est professeur titulaire en communication et culture à l'Université du Québec à Trois-Rivières. Il a été prêté comme vice-recteur au développement des programmes et des savoirs à la nouvelle Université de l'Ontario français. Il a fondé et dirige la revue *Approches inductives*, qui est devenue la revue *Enjeux et société*. Il a aussi fondé et dirige la collection «Culture et publics» aux Presses de l'Université du Québec.

Jason.Luckerhoff@uqtr.ca

**Anik Meunier** est professeure titulaire à l'Université du Québec à Montréal en éducation et en muséologie. Elle dirige le Groupe de recherche sur l'éducation et les musées (GREM). Elle s'intéresse particulièrement aux questions liées à l'éducation muséale. Elle a aussi fondé et dirige la collection «Culture et publics» aux Presses de l'Université du Québec.

meunier.anik@uqam.ca

**Nolwenn Pianezza** est chercheuse au Centre Norbert Elias (France) (Unité mixte de recherche 8562), docteure en sciences de l'information et de la communication et en mémoire sociale (France, Brésil). Ses thèmes de recherche portent sur les régimes, les formes et les modalités des processus de patrimonialisation liés au patrimoine immatériel et en questionnent les usages sociaux. Par l'analyse de dispositifs de collecte de mémoire et de médiation documentaire, ses travaux analysent les dynamiques de circulation et de transmission des savoirs.

nolwenn.pianezza@univ-avignon.fr

**Marie-Sylvie Poli** est professeure émérite de sciences de l'information et de la communication à Avignon Université, chercheuse au Laboratoire culture et communication (LCC). Ses recherches portent sur les effets de la visite d'expositions, sur les formes de transmission de connaissance au musée et sur les médiations numériques dans la culture. Elle est membre du comité de rédaction de la revue *Culture et Musées*. Elle a codirigé avec Jennifer Carter le programme international de doctorat *Muséologie, médiation, patrimoine*, programme conjoint entre Avignon Université et l'Université du Québec à Montréal. Elle intervient régulièrement dans des formations pour les professionnels des musées.

marie-sylvie.poli@univ-avignon.fr

**Céline Schall** est docteure en sciences de l'information et de la communication (France), en muséologie, médiation et patrimoine (Canada) et chercheuse associée au Laboratoire culture et communication d'Avignon Université (France). Ses recherches portent essentiellement sur la médiation culturelle et les publics de la culture. Elle occupe actuellement le poste de chargée d'études et de formations du service de la culture de la Ville d'Esch (Luxembourg).

celine.schall@gmail.com

**Éric Triquet** est professeur de sciences de l'information et de la communication à Avignon Université et membre du Centre Norbert Elias (Unité mixte de recherche 8562 du Centre national de la recherche). Il est actuellement directeur de la fédération de recherche Agorantic «Culture, patrimoines, sociétés numériques» (FR-CNRS-3621) et directeur de la revue *Culture et Musées*. Ses recherches portent sur la médiation des savoirs et les enjeux du numérique dans les pratiques culturelles.

eric.triquet@univ-avignon.fr

**Jean-Christophe Vilatte** est maître de conférences de sciences de l'éducation et de la formation à l'Université de Lorraine (France). Il est chercheur au Laboratoire culture et communication à Avignon Université (France). Ses recherches portent sur les publics de la culture et principalement les publics des expositions, ainsi que sur les pratiques culturelles et artistiques, les outils de médiation pour les musées et, depuis quelques années, sur les musées et le numérique. Il a mené plusieurs études sur l'évaluation des expositions et des musées et participé à plusieurs autres. Il organise des formations sur la démarche de projet et d'évaluation pour les médiateurs d'art contemporain.

[jean-christophe.vilatte@univ-lorraine.fr](mailto:jean-christophe.vilatte@univ-lorraine.fr)

**Olivier Zerbib** est maître de conférences de sociologie au laboratoire PACTE, équipe Régulations (Unité mixte de recherche 5194) et à l'Université Grenoble Alpes (Grenoble Institut d'administration des entreprises/Département de sociologie) (France). Responsable du master 1 *Management de l'innovation*, il travaille en sociologie de la culture et de l'innovation sur les formes de réflexivité culturelle et communicationnelle des professionnels et des publics de la culture observables dans les pratiques numériques (livres numériques, jeux vidéo, Web social).

[olivier.zerbib@univ-grenoble-alpes.fr](mailto:olivier.zerbib@univ-grenoble-alpes.fr)

**Crosscurrents**

How film policy developed in Quebec 1960-1983

Constance Dilley

ISBN 978-2-7605-4938-8, 2018, 320 p.

**Culture et éducation non formelle**

Sous la direction de Daniel Jacobi

ISBN 978-2-7605-4454-3, 2018, 128 p.

**Regards interdisciplinaires sur les publics  
de la culture**

Sous la direction de Marie-Claude Larouche,  
Jason Luckerhoff et Stéphane Labbé

ISBN 978-2-7605-4843-5, 2017, 268 p.

**Éveil et enracinement**

Approches pédagogiques innovantes  
du patrimoine culturel

Sous la direction de Marie-Claude Larouche, Joanne Burgess  
et Nicolas Beaudry

ISBN 978-2-7605-4628-8, 2016, 272 p.

**Médias et société**

La perspective de la communication sociale

Sous la direction de Jason Luckerhoff

ISBN 978-2-7605-4641-7, 2016, 280 p.

**La parodie dans la bande dessinée franco-belge  
Critique ou esthétisme ?**

Pierre Huard † – Édition posthume par Raymond Corriveau,  
Jason Luckerhoff et Claude Martin

ISBN 978-2-7605-4504-5, 2016, 272 p.

**Une histoire du syndicalisme enseignant**

Anik Meunier et Jean-François Piché

Préface de Jacques Rouillard

ISBN 978-2-7605-3377-6, 2012, 232 p.

## **La muséologie, champ de théories et de pratiques**

Sous la direction d'Anik Meunier

Avec la collaboration de Jason Luckerhoff

ISBN 978-2-7605-3403-2, 2012, 324 p.

## **La médiation culturelle**

Le sens des mots et l'essence des pratiques

Sous la direction de Jean-Marie Lafortune

ISBN 978-2-7605-3362-2, 2012, 248 p.

## **Looking for Non-publics**

Edited by Daniel Jacobi and Jason Luckerhoff

ISBN 978-2-7605-3371-4, 2012, 188 p.

## **L'école d'antan (1860-1960)**

Découvrir et se souvenir de l'école du Québec

Robert Cadotte et Anik Meunier

ISBN 978-2-7605-3306-6, 2011, 212 p.







Parmi toutes les expériences qui nous sont données à vivre, l'expérience culturelle est l'une des plus complexes et des plus passionnantes à appréhender. Elle est l'occasion vécue au cours de laquelle chacune et chacun reconsidère ses relations cognitives, éthiques et esthétiques avec le monde. Les travaux présentés dans cet ouvrage proposent des clés pour mieux comprendre les expériences culturelles.

Les contributions pluridisciplinaires réunies ici montrent, sans ignorer leurs limites, la pluralité des méthodes et des analyses attachées à saisir et à interpréter des expériences culturelles diverses. Les terrains d'enquête eux aussi différents : visites d'expositions et de musées, tourisme culturel, fréquentation des bibliothèques, pratiques culturelles sur les réseaux sociaux numériques. Dans cette approche attentive aux interactions et aux discours qui caractérisent les méthodes sélectionnées ici, il ne s'agit pas seulement de questionner ce que les publics font ou disent, mais aussi le pourquoi et le comment de leurs actes et de leurs paroles. Car les *Chercheurs à l'écoute* sont tenus de fabriquer des dispositifs d'enquêtes pertinents, de prendre au sérieux ce qui est dit, fait, montré par des acteurs qui, n'étant pas des professionnels de la culture, n'en sont pas moins des experts de leurs propres expériences culturelles.

L'ouvrage permettra aux chercheurs et aux professionnels des institutions de vérifier la vitalité des travaux réalisés en France comme au Québec, et aux étudiants d'enrichir leurs connaissances sur la problématique de l'expérience culturelle.



**Marie-Sylvie Poli** est professeure émérite et chercheure en muséologie à Avignon Université, en France. Elle a codirigé le Programme international de doctorat « Muséologie, médiation, patrimoine », programme conjoint entre Avignon Université et l'Université du Québec à Montréal (UQAM). Elle intervient également dans des formations pour les professionnels des musées.

#### **Ont collaboré à cet ouvrage**

Pascale Ancel, Florence Andreatola, Brigitte Auziol, Isabelle Brianso, François Guillemette, Jason Luckerhoff, Anik Meunier, Nolwen Pianezza, Marie-Sylvie Poli, Céline Schall, Éric Triquet, Jean-Christophe Vilatte, Olivier Zerbib